



CRNA GORA
MINISTARSTVO ZA INFORMACIONO DRUŠTVO I TELEKOMUNIKACIJE

INFORMACIJA O STANJU TRŽIŠTA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJA U CRNOJ GORI

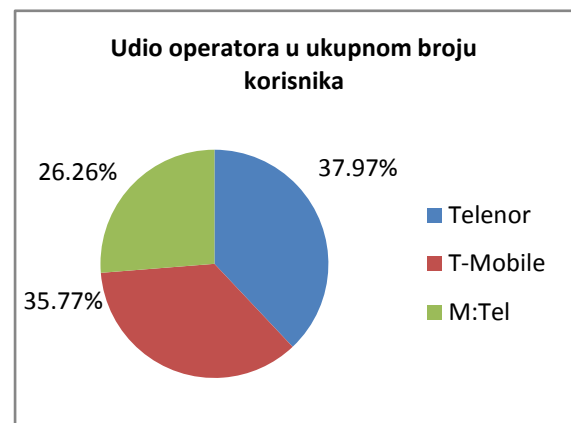
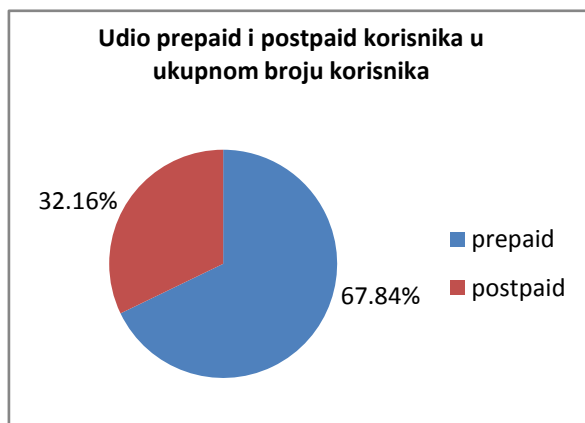
Podgorica, jun 2013. godine

A) Informacija o stanju tržišta u Crnoj Gori

Mobilna telefonija

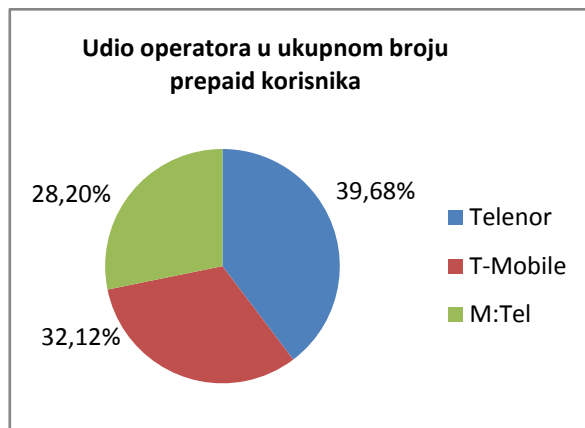
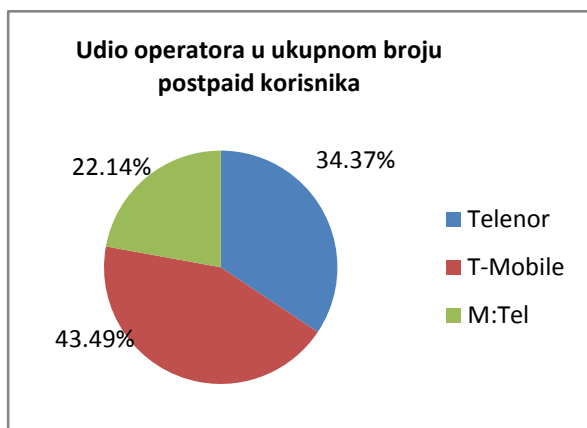
Na kraju aprila 2013. godine broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori iznosio je 965.484 što odgovara penetraciji od 155,72%. Od ovog broja je 654.977 prepaid korisnika, dok je postpaid korisnika 310.507.

Učešće prepaid i postpaid korisnika, kao i učešće pojedinih operatera mobilne telefonije u ukupnom broju korisnika prikazani su na sljedećim graficima:



Od ukupnog broja 965.484 korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori, mobilni operator Telenor je imao 366.606 korisnika, T-Mobile 345.387 korisnika i M:Tel 253.491 ili procentualno: Telenor 37,97%, T-Mobile 35,77% i M:Tel 26,26%.

Od ukupnog broja 654.977 prepaid korisnika Telenor je imao 259.887, T-Mobile 210.350, a M:Tel 184.740 korisnika, a od ukupnog broja 310.507 postpaid korisnika T-Mobile je imao 135.037, Telenor 106.719 i M:Tel 68.751. Odgovarajući nivoi učešća prema broju prepaid i postpaid korisnika mobilnih operatera u procentualnom iznosu su prikazani na sljedećim graficima:



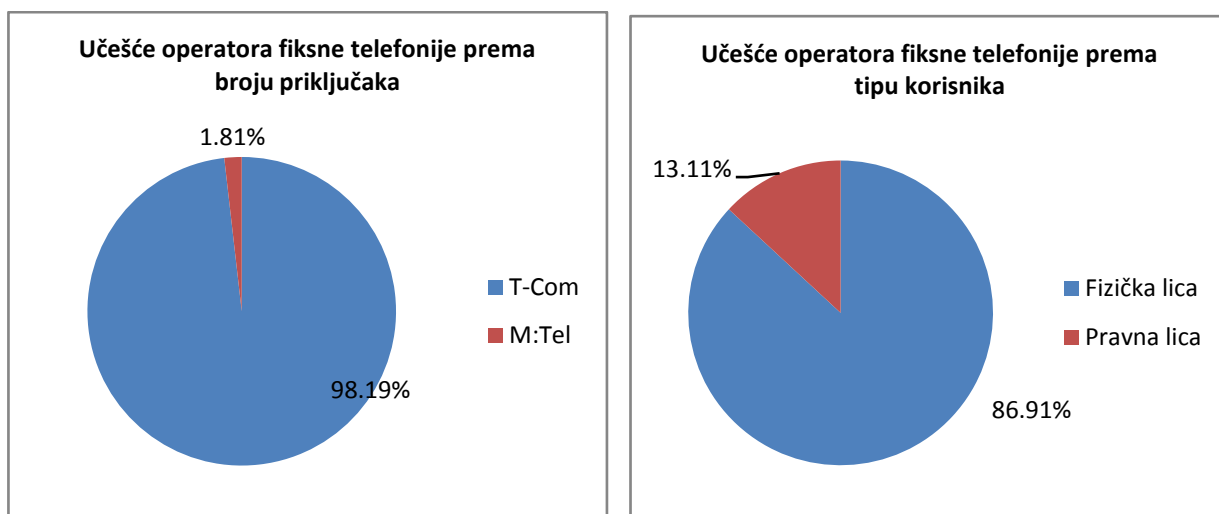
Tokom aprila 2013. ukupno je ostvareno 3.151.587 minuta (1.253.701 poziva) roaming In bound saobraćaja (koji korisnici mobilnih operatora iz inostranstva ostvare u mobilnim mrežama u Crnoj Gori), odnosno 440.118 minuta (1.691.307 poziva) roaming Out bound saobraćaja (koji korisnici crnogorskih mobilnih operatora ostvare u mobilnim mrežama van Crne Gore).

OBIM ROAMING SAOBRAĆAJA	T-Mobile		M:Tel		Telenor	
	In bound	Out bound	In bound	Out bound	In bound	Out bound
	067		068		069	
Broj minuta	362.362	782.529	812.526	2.689.567	1.976.699	1.968.022
Broj poziva	190.793	369.346	465.904	745.514	597.004	576.447
Prosječno trajanje poziva	1,90	2,12	1,74	3,61	3,31	3,41

Fiksna telefonija

Ukupan broj priključaka fiksne telefonije na kraju aprila 2013. iznosio je 169.419. Od ovog broja T-Com je imao 166.352, a M:Tel 3.067 priključaka (procentualno T-Com 98,19% a M:Tel 1,81%). Operator M-Tel usluge fiksne telefonije pruža putem Wi-Max mreže, saglasno odredbama posebne licence.

Od ukupnog broja priključaka fiksne telefonije u Crnoj Gori na fizička lica se odnosi 86,91% ili 147.238 priključaka, a na pravna lica 13,09% ili 22.181 priključaka.



Ukupan broj ISDN priključaka na kraju aprila 2013. godine je iznosio 4.601, od čega ISDN-BA 4.368 i ISDN-PRA 233. Od ukupnog broja ISDN priključaka na fizička lica se odnosi 2.107 a na pravna 2.494, ili procentualno fizička lica 45,79% a pravna lica 54,21%. Ukupan broj ISDN govornih kanala na kraju marta iznosio je 15.726 (po formuli $2 \times \text{ISDN-BA} + 30 \times \text{ISDN-PRA}$).

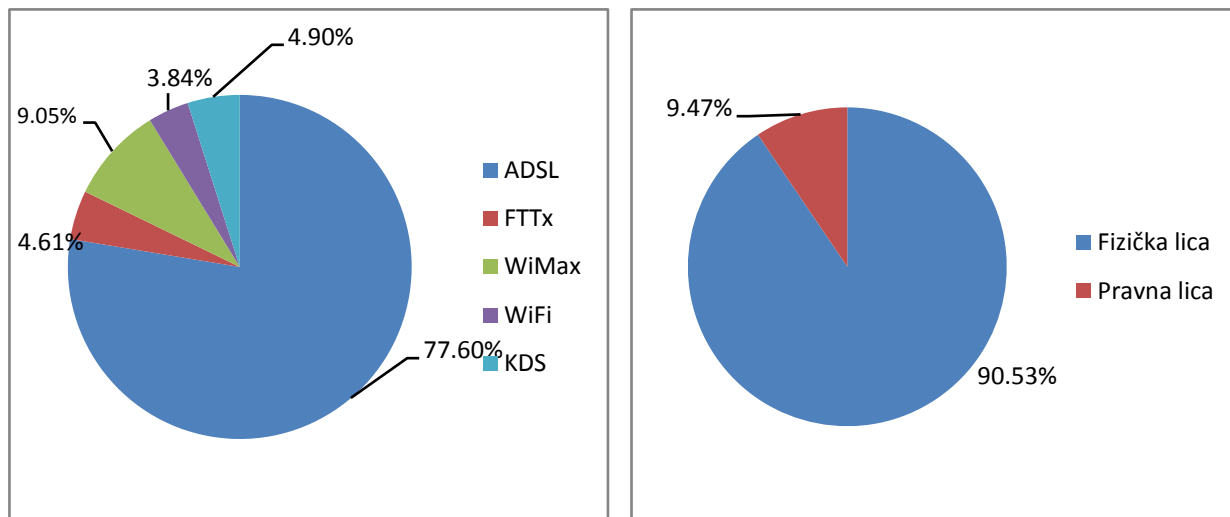
Internet

Ukupan broj dial-up korisnika koji su tokom aprila 2013. na ovaj način pristupili Internetu koristeći mrežu Crnogorskog Telekom iznosio je 244 (u martu 266). Ovaj način pristupa je karakterisao početni period korišćenja interneta u Crnoj Gori (1996-2000) a postupnim uvođenjem širokopojasnog pristupa je gubio na značaju i danas ga koristi zanemarljivo mali broj korisnika.

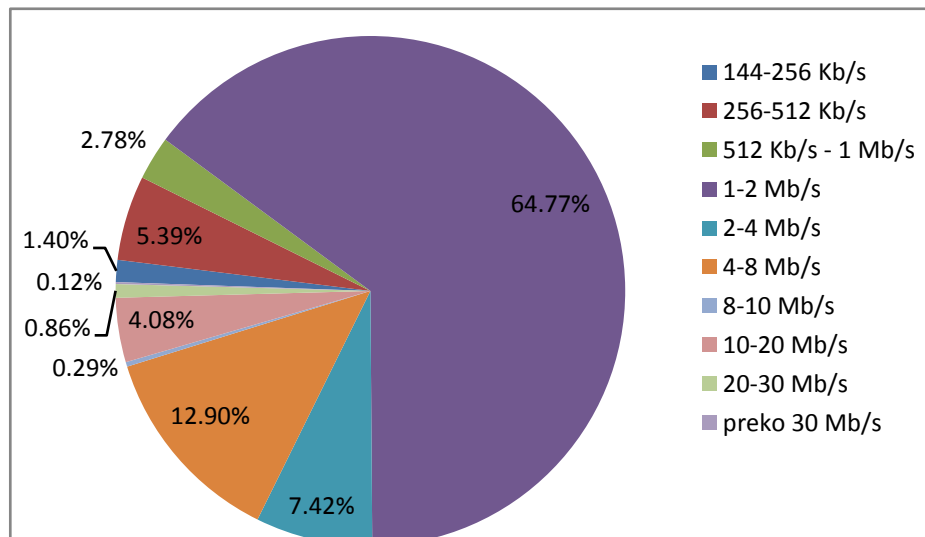
Broj korisnika koji su koristili širokopojasne tehnologije za pristup internetu se uvećava iz meseca u mesec, a na kraju aprila 2013. godine stanje je bilo sljedeće:

- broj ADSL priključaka iznosio je 67.166. Od ovog broja ADLS priključaka 60.105 su fizička, a 7.061 pravna lica (procentualno 89,49% fizičkih i 10,51% pravnih lica).
- Broj korisnika koji su putem optičke mreže (FTTx) pristupili internetu iznosio je 3.989. Od tog broja su 3.700 fizička, a 289 pravna lica (procentualno 92,76% fizičkih, a 7,24% pravnih).
- Broj WiMax priključaka iznosio je 7.838. Od ovog broja WiMax priključaka 7.134 su fizička, a 704 pravna lica, ili procentualno 91,02% fizičkih i 8,98% pravnih lica.
- Broj KDS priključaka na kraju aprila iznosio je 4.239. Od ovog broja 4.169 su fizička lica, a 70 pravna.
- Broj WiFi priključaka bio je 3.324 od čega su 3.251 fizička lica, a 73 pravna. U odnosu na mesec mart, broj korisnika je veći za 24.

Ukupan broj širokopojsnih priključaka na kraju mjeseca aprila, nezavisno od tehnologije koja se upotrebljava za pristup (ADSL, WiMAX, FTTx, WiFi, KDS) iznosi 86.556. Raspodjela ovog broja u odnosu na tip korišćene tehnologije i u odnosu na kategoriju korisnika data je na sljedećim graficima:



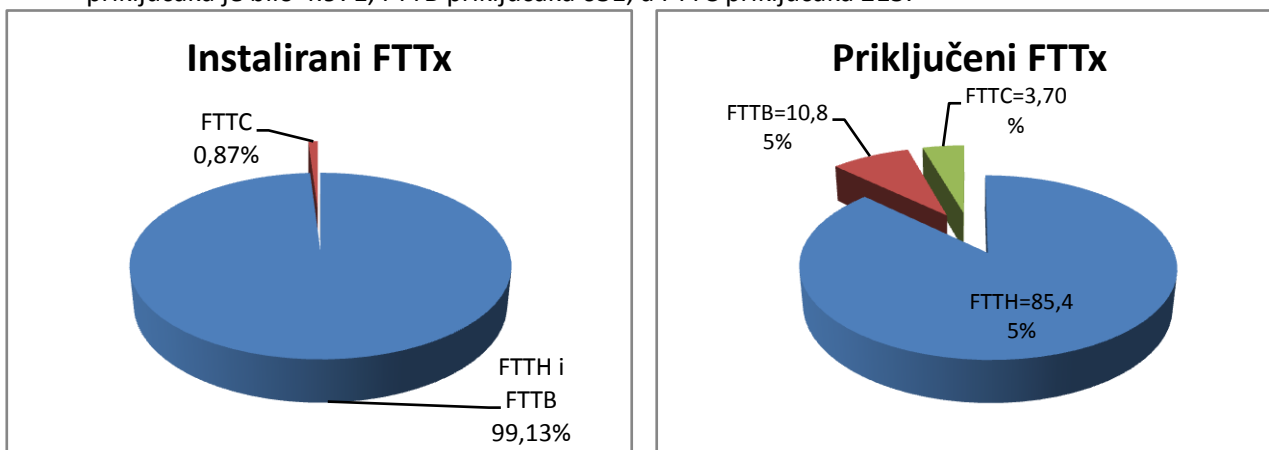
Najveći broj korisnika je koristio pakete koji omogućavaju protok u opsegu 1-2Mbit/s, a učešće pojedinih brzina pristupa Internetu prikazano je na sljedećem grafiku:



Tehnologija pristupa na koju posebno treba obratiti pažnju i koja će u narednim godinama postati primarni način širokopojsnog pristupa internetu jeste pristup preko optičkih kablova (FTTx, sa podvrstama priključenja FTTH, FTTB i FTTC). Na kraju aprila 2013. godine stanje je bilo sljedeće:

- ukupan broj **instaliranih** FTTx (FTTH, FTTB, FTTC) priključaka iznosio je 24.803. Od ovog broja FTTH i FTTB priključaka je bilo 24.588, a FTTC priključaka 215.

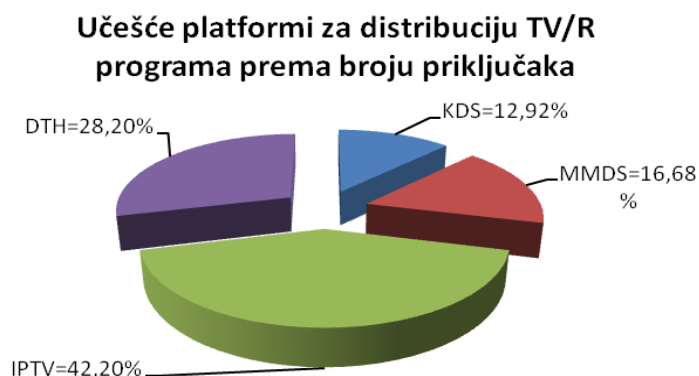
- ukupan broj **uključenih** FTTx (FTTH, FTTB, FTTC) priključaka iznosio je 5.817. Od ovog broja FTTH priključaka je bilo 4.971, FTTB priključaka 631, a FTTC priključaka 215.



Distribucija TV/R programa putem KDS/MMDS/IPTV/DTH platformi

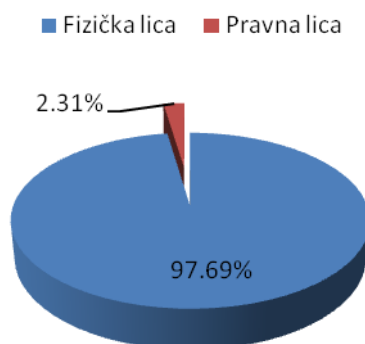
Broj aktivnih priključaka za distribuciju TV/R programa do krajnjih korisnika putem KDS/MMDS/IPTV/DTH platformi za april 2013.godine iznosio je 138.220. Od ukupnog broja priključaka broj KDS priključaka je 17.852, MMDS priključaka 23.056, IPTV priključaka 58.334 i DTH priključaka 38.978.

Učešće pojedinih platformi koje se koriste za distribuciju TV/R programa do krajnjih korisnika u aprilu 2013. godine izraženo u procentima je: KDS=12,92% , MMDS=16,68% , IPTV=42,20% i DTH=28,20% .



Od ukupnog broja aktivnih priključaka za distribuciju TV/R programa do krajnjih korisnika putem KDS/MMDS/IPTV/DTH platformi u Crnoj Gori u aprilu 2013. godine na fizička lica se odnosi 97,69% ili 135.026 priključaka, a na pravna lica se odnosi 2,31% ili 3.194 priključaka.

Učešće platformi za distribuciju TV/R programa prema tipu korisnika



B) Informacija o kretanju cijena u fiksnoj i mobilnoj telefoniji i širokopojasnom pristupu u Crnoj Gori, okruženju i zemljama EU

UVOD

Jedan od najvažnijih regulatornih ciljeva politike elektronskih komunikacija je usmjeren na zaštitu interesa korisnika sa aspekta cijene servisa, posebno preko promovisanja otvorenog i konkurentnog tržišta. Saglasno navedenom, maloprodajne cijene predstavljaju najvažniji indikator za procjenu rezultata usvojene regulatorne politike.

U većini razvijenih evropskih zemalja, zbog izraženog uticaja fiksno-mobilne supstitucije, broj fiksnih pretplatnika je u laganom i konstantnom padu. Činjenica da stopa penetracije u mobilnoj telefoniji stalno raste, a da penetracija u fiksnoj telefoniji opada, pokazuje da se sve veći broj korisnika opredjeljuje isključivo za korišćenje mobilne telefonije. U EU27 zemljama prema najnovijim raspoloživim podacima iz 2011. godine, skoro četvrtina korisnika fiksnih telefona je otkazala svoje priključke i prešla na VoIP i mobilni telefon. U istom uporednom periodu u Crnoj Gori broj fiksnih korisnika je u blagom padu i takav trend je zadržan i tokom 2012. i u prvoj polovini 2013. godine.

Operateri telekomunikacionih usluga, bez obzira na to o kakvim se uslugama radi (fiksna telefonija, mobilna telefonija, prenos podataka, usluge pristupa internetu...), spektar svoje ponude uvijek prezentiraju svojim korisnicima kroz različite tarifne pakete. Takvi paketi uključuju različite cijene za uslugu koja se pruža, zavisno od njenog obima (trajanja), rastojanja i vremena u kome se pruža. Često je data mogućnost kombinovanja različitih paketa usluga od strane korisnika, uz posebne pogodnosti i popuste. Prezentirajući na takav način tako širok spektar ponude operatori telekomunikacionih usluga svjesno ili nesvjesno stvaraju pretpostavke za dovođenje korisnika u zabunu, koja često rezultira time da se krajnji korisnici odluče za paket koji zapravo ne odgovara njihovim stvarnim potrebama.

Imajući u vidu opisanu situaciju, postavlja se pitanje metoda i kriterijuma za odabir tarifnog paketa koji će na najbolji način poslužiti praćenju cijena telekomunikacionih usluga koje pružaju operatori u Crnoj Gori. Opšte prihvaćeni način je korišćenje metodologije koju je usvojio OECD, koja se odnosi na izračunavanje tzv. **korpi usluga telekomunikacionih servisa**. Ova metodologija takođe predstavlja veoma koristan alat kako za korisnike tako i za regulatore, jer se pomoću nje može pratiti kretanje cijena pružanja određenog servisa na tržištu telekomunikacija (obrađeno u poglavlju mobilne telefonije).

U ovom izvještaju je dat pregled maloprodajnih cijena koje se odnose na sljedeće segmente tržišta elektronskih komunikacija u Crnoj Gori i njihovo upoređenje sa zemljama okruženja i zemljama EU, tamo gdje su odgovarajući podaci dostupni:

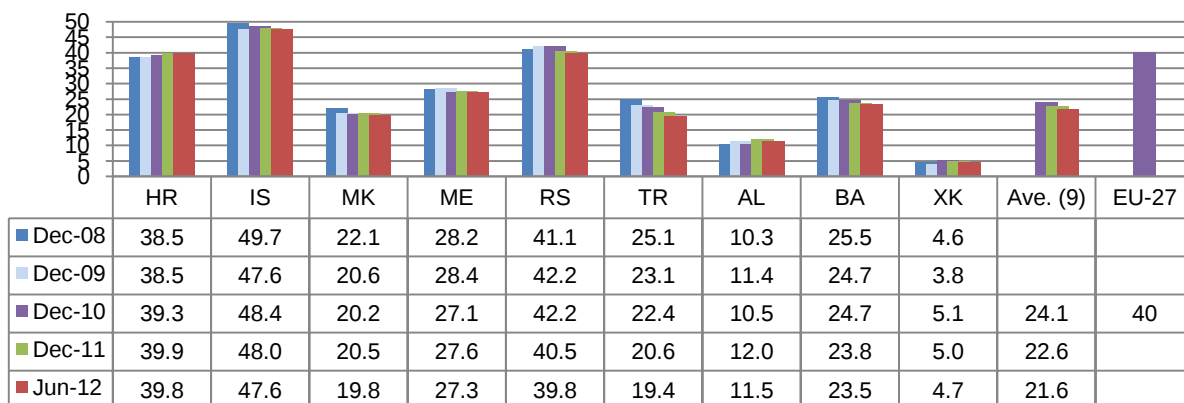
1. Fiksna telefonija
2. Mobilna telefonija
3. Širokopojasni pristup Internetu

1. FIKSNA TELEFONIJA

Na crnogorskom tržištu elektronskih komunikacija tokom 2012. nije došlo do značajnijih promjena cijena usluga na tržištu fiksne telefonije. Ono što je bitno napomenuti vezano za cijene incumbent operatora - Crnogorskog Telekom, jeste da su tokom 2011. i 2012. godine cijene ostale nepromijenjene.

Broj pretplatnika fiksne telefonije na kraju 2011. godine je zabilježio neznatan rast u odnosu na kraj 2010. godine (penetracija na kraju 2010. godine u fiksnoj telefoniji iznosila je 27,11% dok je na kraju 2011. godine iznosila 27,65%). Usporedni podaci za decembar 2012. godine još uvijek nijesu dostupni, ali je poznat podatak za Crnu Goru da je ukupan broj pretplatnika fiksne telefonije (bez obzira na upotrijebljenu tehnologiju) iznosio 169.803 što odgovara penetraciji od 27,39%. Činjenica da penetracija fiksnih korisnika opada pokazuje da bez obzira na postojanje tzv. **fiksno-mobilne supstitucije**, fiksna telefonija i dalje ima korisnike koji se opredijeljuju za ovaj vid usluga.

Pri ovakvom zaključku ipak treba imati u vidu da je veliku, ako ne i presudnu, ulogu u zadržavanju fiksne penetracije na manje-više istom nivou odigrao ADSL, kao dominantan način širokopojsnog pristupa u Crnoj Gori, kao i IPTV ponuda Crnogorskog Telekom. Naime, broj ADSL korisnika je u stalnom porastu i zaključno sa decembrom 2012. godine iznosi 69.608 (na kraju 2011. godine iznosio je 64.712, to jest 57.370 na kraju 2010. godine). Takođe, broj IPTV korisnika je u stalnom porastu i zaključno sa decembrom 2012. godine iznosio je 56.261 (na kraju 2011. godine iznosio je 50.208, odnosno 41.189 na kraju 2010. godine).



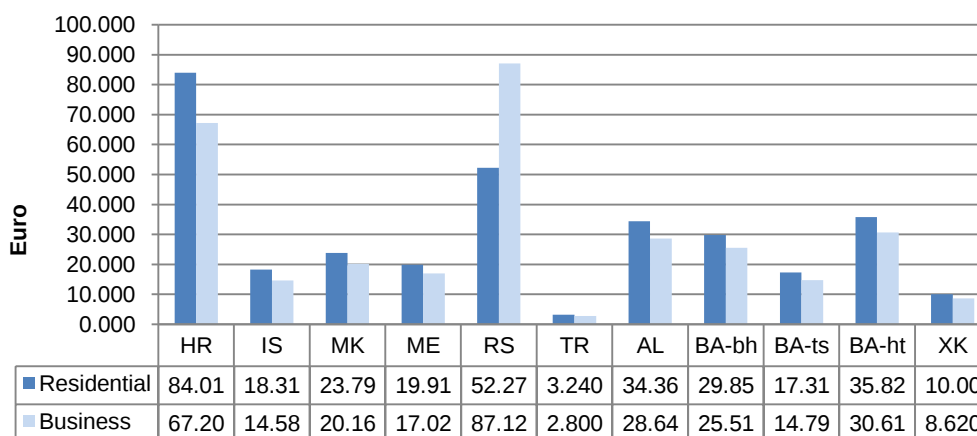
Na prethodnom grafiku dat je prikaz penetracije usluga u fiksnoj telefoniji iz kojeg se vidi da se penetracija u Crnoj Gori (27.65) nalazi iznad nivoa prosječne penetracije u regionu (22.60), ali i ispod nivoa penetracije unutar EU27 (40.00). Treba istaći da su poslednji dostupni podaci za zemlje EU-27 dati za decembar 2010. godine. Radi potpunosti informacije, ističemo da je penetracija tokom 2011-2012. godine u blagom porastu, što je posljedica tražnje za širokopojsnim internet priključkom, a koji se u Crnoj Gori najčešće realizuje putem xDSL tehnologije. Tako je penetracija priključaka fiksne telefonije sa 27.11%, koliko je bila na kraju

2010. godine, porasla na 27.65% na kraju 2011. godine. Još jednom napominjemo da u momentu sastavljanja ovog izvještaja uporedni podaci za decembar 2012. godine nijesu bili dostupni.

U nastavku teksta je dat uporedni pregled cijena usluga u fiksnoj telefoniji Crnogorskog Telekoma (incumbent operator) koji se inače koriste za poređenje u relevantnim izvještajima međunarodnih institucija (European Commission, Cullen International). Za poređenje cijena usluga u Crnoj Gori sa cijenama identičnih usluga u državama regiona (zemlje kandidati za ulazak u EU) je korišćen **poslednji dostupan** Izvještaj Cullen Internationala – Pružanje servisa i monitoring regulatornog i tržišnog razvoja za elektronske komunikacije i servise informacionog društva u državama regiona.¹

1.1 Cijena priključka u fiksnoj mreži

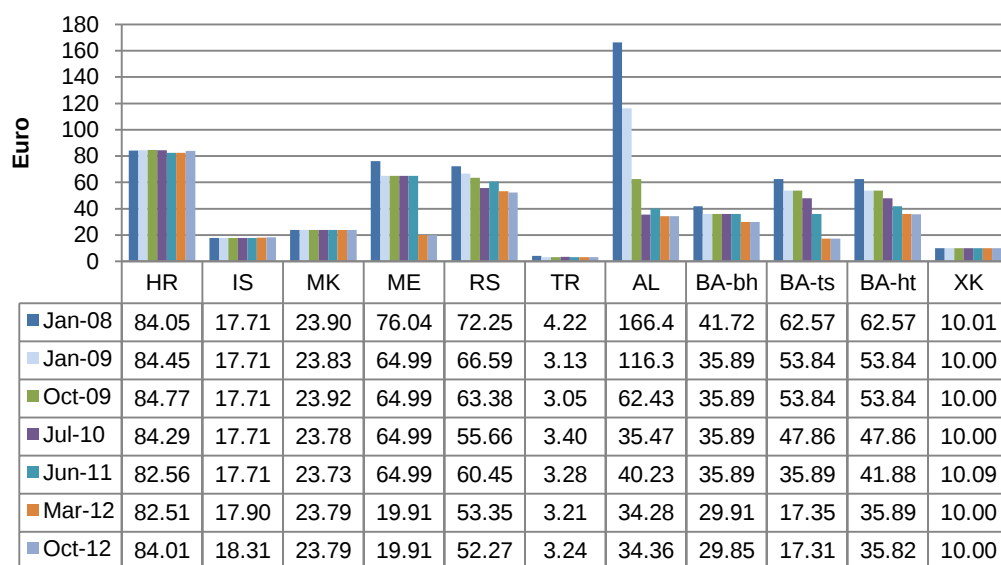
Cijena priključka na fiksnu mrežu u Crnoj Gori iznosi 19,91 € sa uračunatim PDV-om. Ova cijena se odnosi na obje kategorije korisnika (fizička i pravna lica). Na sledećem grafiku dato je poređenje sa zemljama u okruženju, pri čemu cijene za fizička lica uključuju PDV, dok su cijene za pravna lica date bez PDV-a:



Na osnovu gornjeg grafika može se zaključiti da je cijena priključka na fiksnu mrežu u Crnoj Gori ispod prosjeka u državama regiona (29,62 € za fizička, odnosno 28,82 € za pravna lica). Treba istaći da su se u proteklih godinu dana prosječne cijene priključka u zemljama regiona smanjile (sa 32,81 € za fizička, odnosno 31,88 € za pravna lica na sadašnje vrijednosti), što je pratilo smanjenje cijene priključka u Crnoj Gori, koja je u 2012. godini snižena sa 64,99 eura na 19,91 eura.

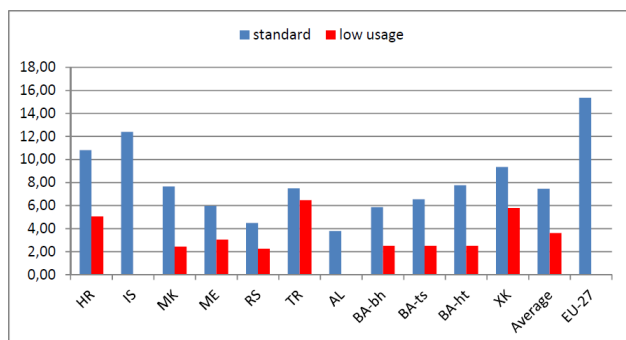
Dinamika kretanja ovih cijena u zemljama regiona prikazana je na sljedećem grafiku:

¹ (Report III - Supply of services in monitoring regulatory and market developments for electronic communications and information society services in Enlargement Countries, April 2013)

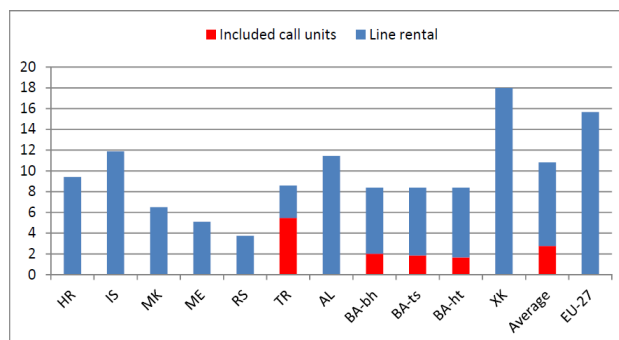


1.2 Cijena mjesečne pretplate

Cijena mjesečne pretplate za korisnike usluga fiksne telefonije Crnogorskog Telekoma je 5,97 €, odnosno 4,47 € ukoliko je u pitanju dvojnički priključak. Obje cijene su iskazane sa uračunatim PDV-om, a odnose se na obje kategorije korisnika (fizička i pravna lica). Na sljedećim grafikonima dato je poređenje sa zemljama u okruženju, posebno za fizička i za pravna lica:



(Cijene za fizička lica)

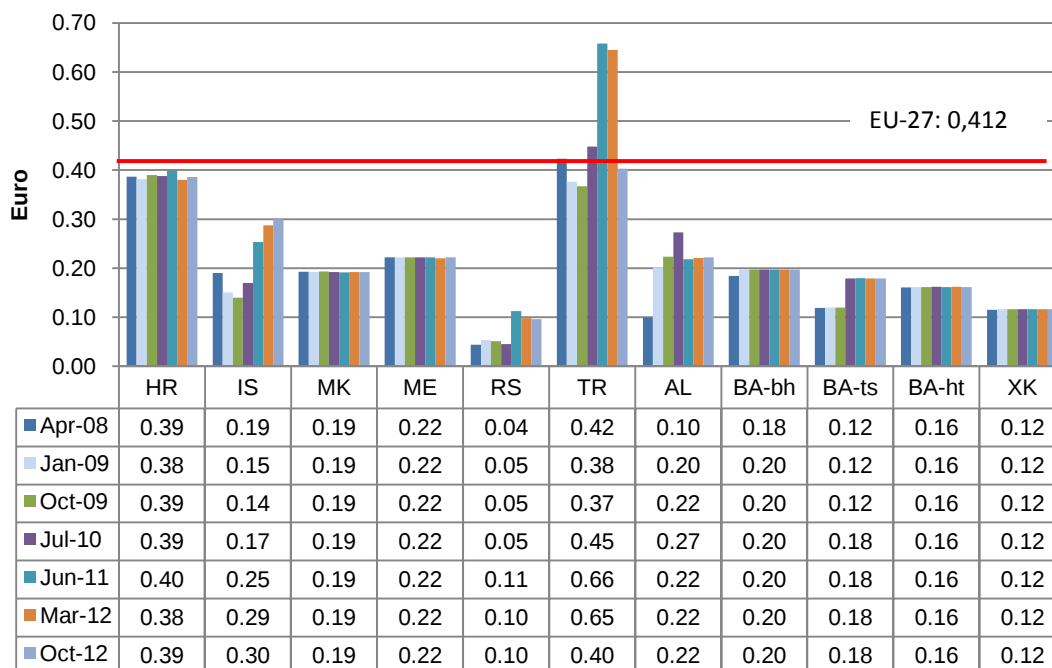


(Cijene za pravna lica)

Na osnovu grafika se može zaključiti da je cijena mjesečne pretplate u Crnoj Gori ispod prosjeka u državama Evropske Unije (15,00 €), kao i u odnosu na prosječnu cijenu u zemljama regiona (7,39 € za fizička lica, odnosno 9,07 € za pravna lica). Napominjemo da grafik i vrijednosti u slučaju pravnih lica ne sadrže PDV, jer pravna lica imaju pravo na njegov povraćaj, dok za fizička to nije slučaj.

1.3 Cijena lokalnog poziva

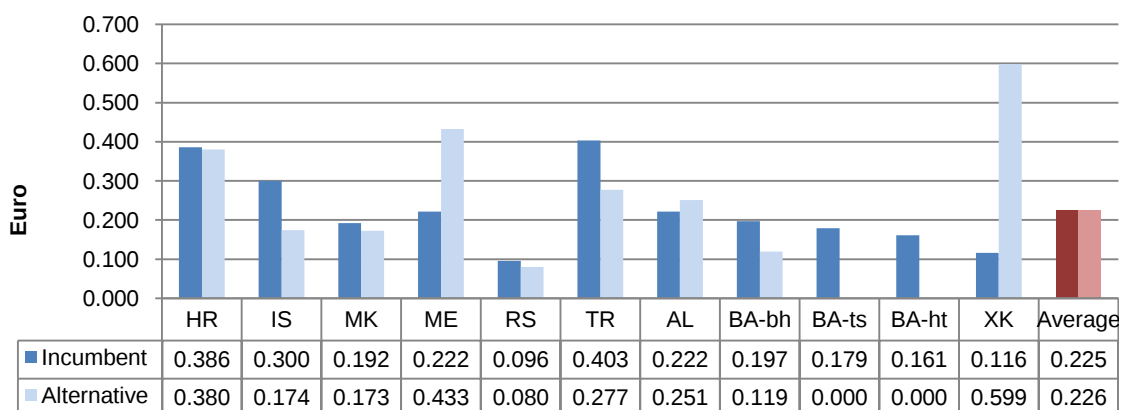
Na sljedećem grafiku date su cijene lokalnih poziva u mreži Crnogorskog Telekoma u trajanju od 10 (deset) minuta u državama regiona, sa naznačenim prosjekom u zemljama EU 27. Cijene su izražene u eurima, sa uključenim PDV-om.



(Cijene lokalnog poziva u trajanju 10 minuta)

Na osnovu grafika može se zaključiti da su cijene 10 minuta lokalnog poziva u Crnoj Gori (22,20 eurocenti, sa uključenim PDV-om) ispod EU prosjeka (41,20 eurocenti, sa uključenim PDV-om), a ispod prosjeka ovih cijena u državama u regionu (22,55 eurocenti, sa uključenim PDV-om).

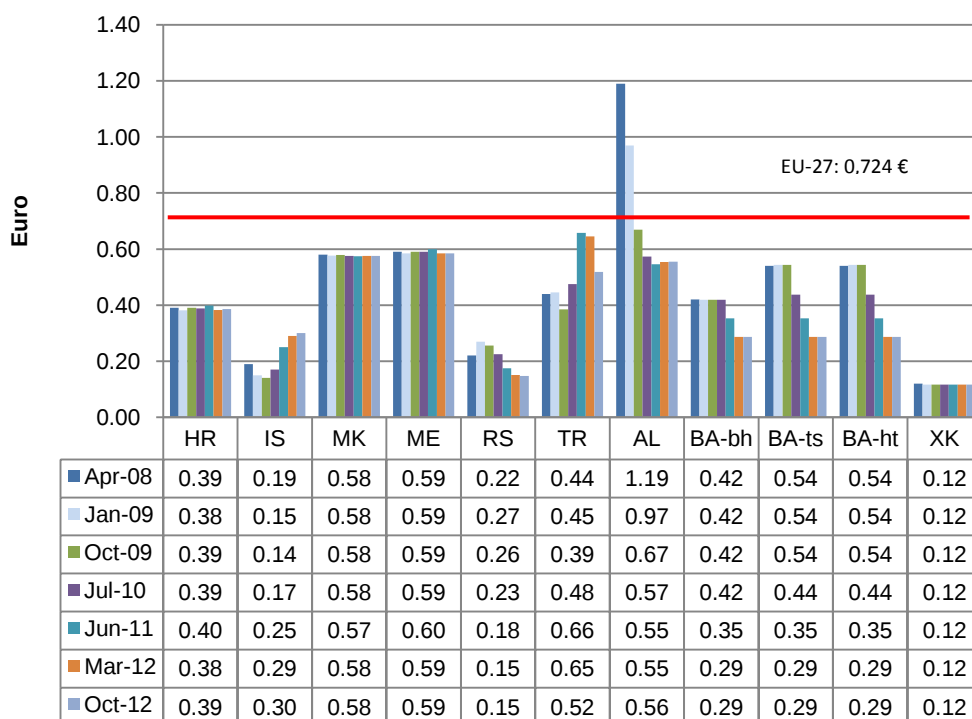
Kada se govori o lokalnim fiksnim telefonskim pozivima, važno je pomenuti da pored Crnogorskog Telekoma uslugu ovog tipa pruža i M:Tel, preko WiMax mreže. Sa aspekta cijena, M:Tel uslugu lokalnih poziva u okviru svoje mreže nudi po jedinstvenoj cijeni od 4,33 eurocenta/min.



(Cijene lokalnog poziva u trajanju 10 minuta kod pretežnog i alternativnog operatora)

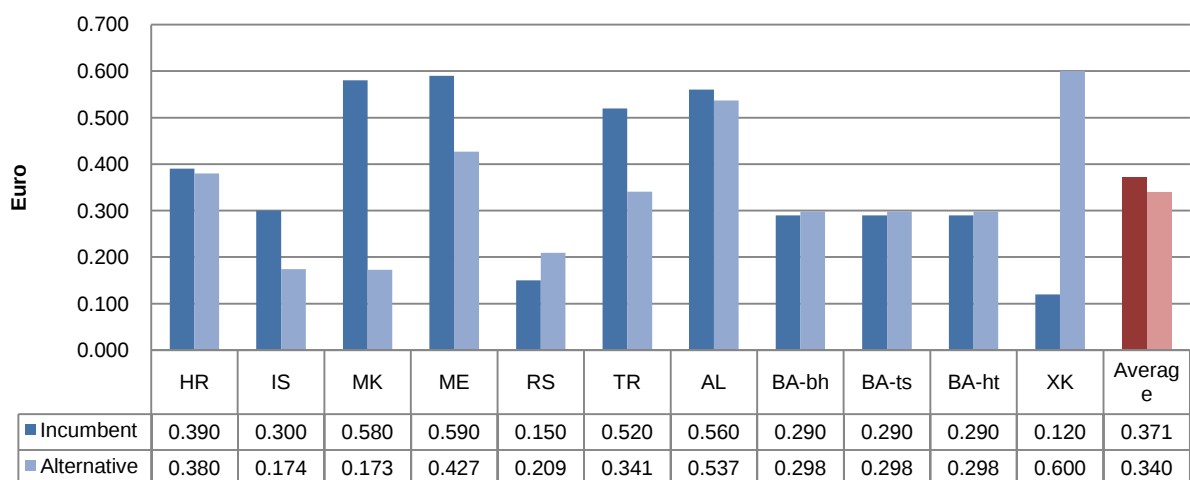
1.4 Cijena međumjesnog (nacionalnog) poziva

Na sljedećem grafiku prikazane su cijene nacionalnih (međumjesnih) poziva u mreži Crnogorskog Telekoma u trajanju od 10 (deset) minuta u državama regiona, sa naznačenim prosjekom u zemljama EU 27. Cijene su izražene u eurima, sa uključenim PDV-om.



(Cijene međumjesnog poziva u trajanju 10 minuta)

Na osnovu grafika može se zaključiti da su cijene 10 minuta međumjesnog poziva u mreži incumbent operatora u Crnoj Gori (59,00 eurocenti, sa uključenim PDV-om) ispod EU prosjeka (72,40 eurocenti, sa uključenim PDV-om), a iznad prosjeka ovih cijena u državama regiona (37,1 eurocenti, sa uključenim PDV-om). Obzirom da je na osnovu analize maloprodajnog tržišta javno dostupnih usluga lokalnih i međumjesnih poziva za pravna i fizička lica koji se pružaju na fiksnoj lokaciji iz decembra 2011. godine, incumbent operator proglašen za SMP operatora, Agencija je istim dokumentom nametnula mjere i na veleprodajom i na maloprodajnom nivou, koje bi trebale da dovedu do smanjenja cijene ovih usluga.

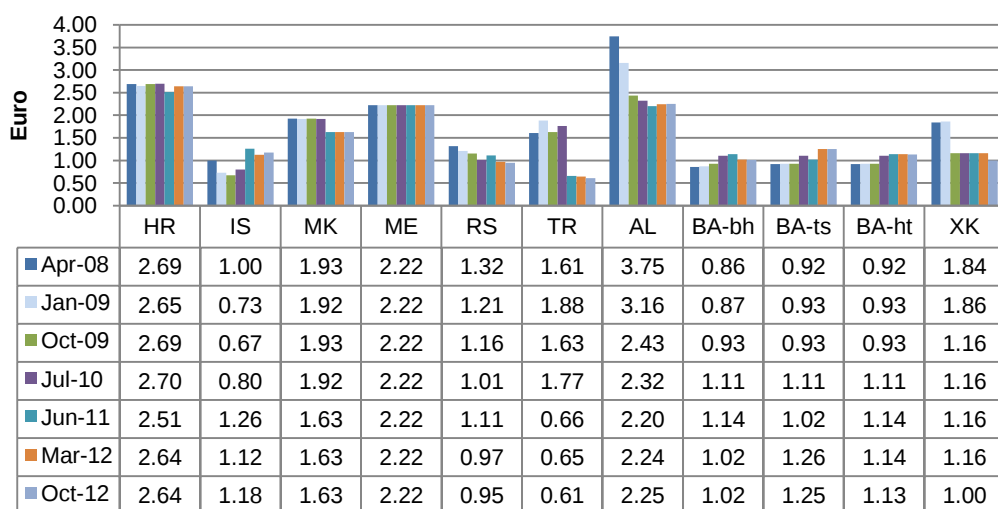


(Cijene međumjesnog poziva u trajanju 10 minuta kod pretežnog i alternativnog operatora)

Kada se govori o nacionalnim (lokalnim i međugradskim) fiksnim telefonskim pozivima, važno je pomenuti da pored Crnogorskog Telekomu uslugu ovog tipa pruža i M:Tel, preko svoje WiMax mreže, koji ovu uslugu nudi po jedinstvenoj cijeni od 4,27 eurocenta/min. Međutim, imajući u vidu ograničenja prilikom instalacije ovog priključka, kao i niži kvalitet povezanih usluga (prvenstveno širokopojsnog pristupa internetu), ovo ne predstavlja pravu alternativu priključku incumbent operatora (Crnogorskog Telekomu).

1.5 Cijena poziva prema mobilnim mrežama u Crnoj Gori

Na sledećem grafiku prikazane su cijene poziva iz mreže Crnogorskog Telekomu prema mobilnim mrežama, u trajanju od 10 (deset) minuta u državama regiona, sa naznačenim prosjekom u zemljama EU 27. Cijene su izražene u eurima, sa uključenim PDV-om.

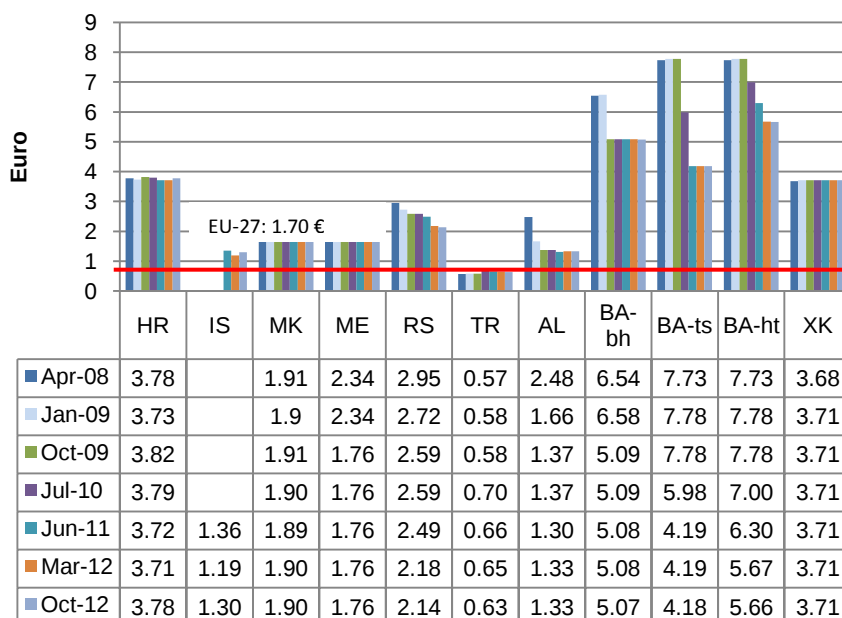


(Cijene poziva prema mobilnim mrežama u trajanju 10 minuta)

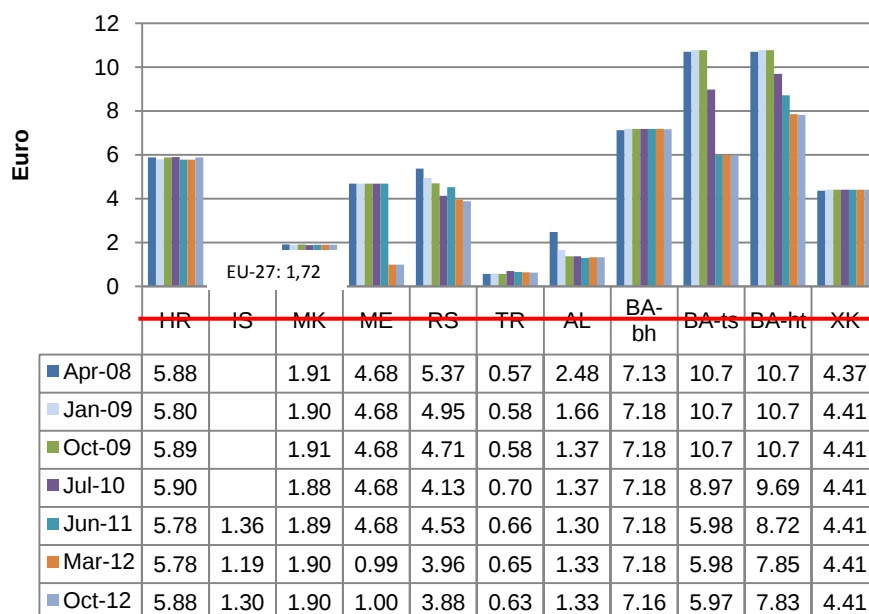
Na osnovu grafika može se zaključiti da su cijene 10 minuta poziva prema mobilnim mrežama u Crnoj Gori (2,22 eura, sa uračunatim PDV) iznad prosjeka ovih cijena u državama u regionu (1,44 eura, sa uračunatim PDV). Ovo ukazuje na potrebu izrade analize relevantnog tržišta ovih usluga, kako bi se kroz nametnute mjere uticalo na smanjenje istih.

1.6 Cijene međunarodnih poziva

Kada su u pitanju cijene međunarodnih poziva u daljem tekstu su date cijene poziva iz fiksne mreže prema fiksnim mrežama u Velikoj Britaniji i SAD-u, kao reprezentativan primjer za analizu cijena međunarodnih poziva, što je prikazano na sledeća dva grafikona, sa uporednim cijenama iste usluge u državama u regionu:



(Cijene poziva UK, u trajanju 10 minuta)

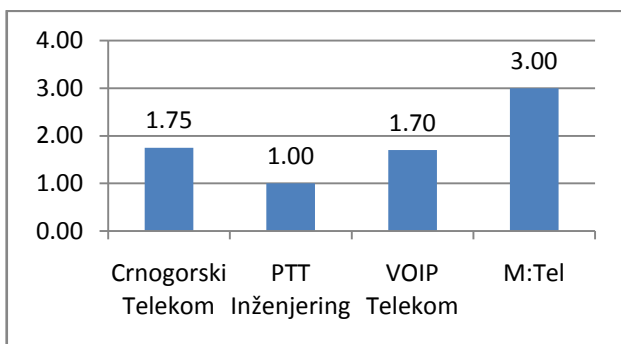


(Cijene poziva prema USA, u trajanju 10 minuta)

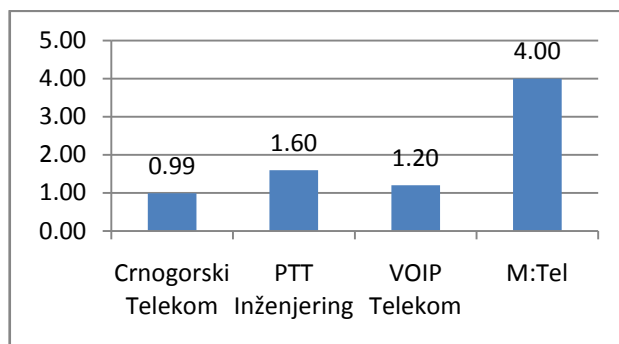
Na osnovu prvog grafika može se zaključiti da su cijene 10 minuta međunarodnog poziva iz fiksne mreže Crnogorskog Telekoma prema Velikoj Britaniji (1.75 eura sa PDV-om) iznad EU prosjeka (1,70 Eur, sa PDV-om) a ispod prosjeka ovih cijena u državama u regionu (2.39 eura).

Na osnovu drugog grafika može se zaključiti da su cijene 10 minuta međunarodnog poziva iz fiksne mreže Crnogorskog Telekoma prema SAD (4,68 Eur sa PDV-om) bile znatno iznad EU prosjeka (1,72 Eur) kao i iznad prosjeka cijena u državama regiona (4,22 Eur), sve do 2012. godine, kada je Crnogorski Telekom izvršio značajnu korekciju cijena naniže. U momentu pisanja ovog izvještaja nova situacija je takva da cijena 10 minuta međunarodnog poziva iz fiksne mreže prema SAD-u iznosi 0,99 Eur sa PDV-om, što je gotovo dvostruko niže od EU prosjeka (1,72 Eur) i niže od prosjeka cijena država u regionu (3,03 Eur)

U daljem tekstu dat je prikaz cijena 10 minuta međunarodnog poziva prema Velikoj Britaniji i SAD koje su aktuelne na crnogorskom tržištu:



(Cijene poziva prema UK, u trajanju 10 minuta)



(Cijene poziva prema SAD, u trajanju 10 minuta)

Iz priloženog se može zaključiti da na tržištu međunarodnih poziva postoji konkurencija, pri čemu su cijene koje nude alternativni operatori na različitim nivoima u odnosu na Crnogorski Telekom.

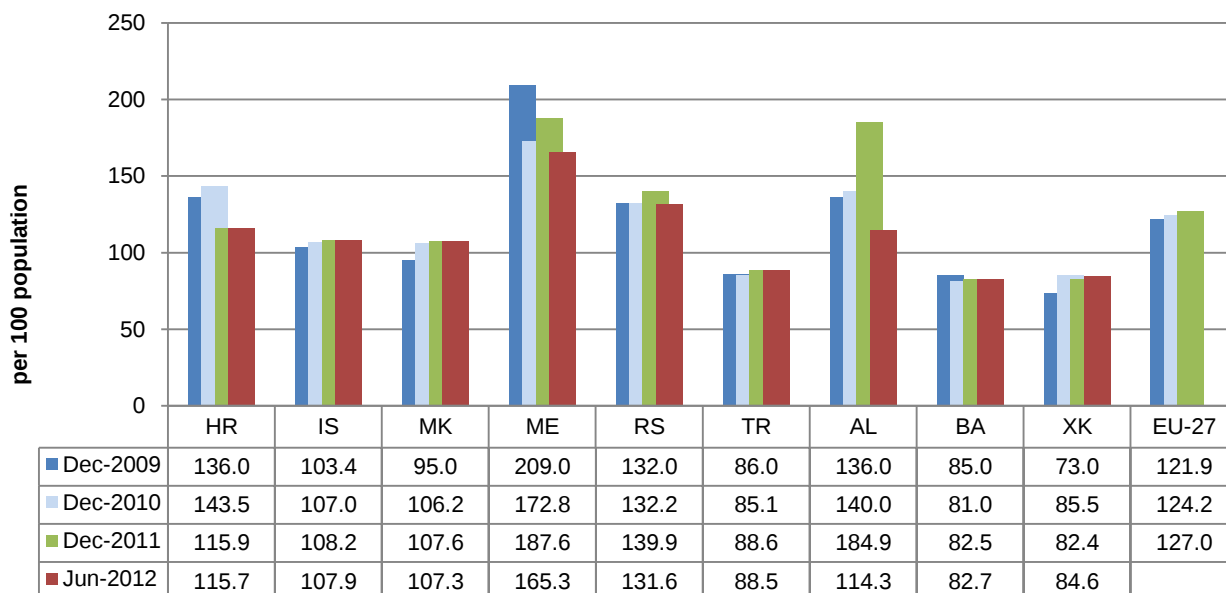
1.7. Zaključci o cijenama u segmentu fiksne telefonije

Glavni zaključci koji se mogu izvesti nakon prethodno navedenih analiza cijena usluga na tržištu fiksne telefonije u Crnoj Gori, državama regiona i članicama EU su sljedeći:

- Cijena mjesečne pretplate fiksne linije i cijena lokalnih poziva Crnogorskog Telekoma je niža u odnosu na prosjek u članicama EU, kao što je slučaj i u većini država regiona. Razlog za ovakav odnos prema prosjeku u zemljama članicama EU mogao bi biti taj da su cijene ovih usluga ispod troškova njihovog pružanja. Da li je to slučaj ili ne, to će pokazati uvođenje odvojenog i troškovnog računovodstva, odnosno prvi regulatorni računovodstveni izvještaji koji će biti urađeni u skladu sa metodologijom koju priprema Agencija. Ukoliko to bude slučaj, otvara se mogućnost za korekcijom ovih cijena, kako bi se uskladile sa troškovima pružanja relevantnih usluga.
- Cijene međunarodnih poziva nastavljaju trend pada koji je uslovljen ponudom alternativnih operatora na tržištu fiksne telefonije čije je pružanje usluga bazirano na VoIP tehnologiji, prije svega kroz omogućavanja usluge izbora operatora za krajnje korisnike.

2. MOBILNA TELEFONIJA

Na kraju 2011. godine, u Crnoj Gori penetracija mobilne telefonije bila 187,60%, što najbolje svedoči o zastupljenosti mobilne telefonije u Crnoj Gori. Uporedni podaci za decembar 2012. godine nijesu dostupni, ali je poznat podatak za Crnu Goru o penetraciji mobilne telefonije za taj mjesec od 159,81%.



Iz grafika se može zaključiti da se penetracija u Crnoj Gori (187,60%) nalazi na višem nivou od prosječne penetracije u regionu (121,96%) kao i iznad nivoa penetracije EU 27 (127,00%). Treba istaći da su **poslednji dostupni** podaci za zemlje regiona za decembar 2011. tako da su radi korektnog poređenja uzeti podaci koji se odnose za Crnu Goru za isti mjesec. Radi potpunosti informacije, ističemo da je penetracija u mobilnoj telefoniji slijedila otprilike isti obrazac ponašanja kao i u prethodnoj godini, ostajući i dalje najviša u regionu, ali i u odnosu na zemlje EU.

Imajući u vidu opisanu situaciju, postavlja se pitanje metoda i kriterijuma za odabir tarifnog paketa koji će na najbolji način poslužiti praćenju cijena telekomunikacionih usluga koje pružaju operatori u Crnoj Gori. Opšte prihvaćeni način je korišćenje metodologije koju je usvojio OECD, koja se odnosi na izračunavanje tzv. **korpi usluga telekomunikacionih servisa**. Ova metodologija takođe predstavlja veoma koristan alat kako za korisnike tako i za regulatore, jer se pomoću nje može pratiti kretanje cijena pružanja određenog servisa na tržištu telekomunikacija (obrađeno u poglavlju mobilne telefonije).

Saglasno potrebama istraživanja koje obavlja Cullen International pod pokroviteljstvom Evropske Komisije, a u kome Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnosti Crne Gore aktivno participira od samog starta, zahtjevani su i dostavljani podaci koji se odnose na cijene korpi usluga mobilne telefonije.

Pomenuta metodologija predstavlja standardan alat i za Evropsku komisiju, pa se tako vrijednosti korpi usluga mogu naći u tzv. *implementation reportima*, koji predstavljaju jednu vrstu godišnjih izvještaja o stanju na telekomunikacionom tržištu u zemljama članicama Evropske Unije.

2.1 Definicija OECD korpi usluga mobilne telefonije

Definišu se tri OECD korpe mobilne telefonije, po jedna za svaku pretpostavljenu kategoriju korisnika (niskog nivoa, srednjeg nivoa i visokog nivoa). Prilikom izračunavanja vrijednosti korpi u obzir se uzimaju slijedeći parametri:

- Priključni i instalacioni troškovi
- Mjesečni troškovi, tj. pretplata
- Broj odlaznih poziva koje napravi korisnik u toku mjeseca
- Broj SMS poruka koje pošalje korisnik u toku mjeseca
- Destinacija odlaznih poziva na nacionalnom nivou
- Vrijeme obavljanja odlaznih poziva
- Dužina trajanja odlaznih poziva
- Uračunati krediti na mjesečnom nivou
- Uračunati besplatni minuti i SMS poruke na mjesečnom nivou

Na osnovu podataka koji su nam bili na raspolaganju izvršeni su odgovarajući proračuni saglasno OECD metodologiji za korpe usluga mobilne telefonije.

U nastavku teksta je dat pregled:

- Vrijednosti korpe usluga mobilne telefonije za korisnike sa niskim nivoom potrošnje (**low user basket**)
- Vrijednosti korpe usluga mobilne telefonije za korisnike srednjeg nivoa potrošnje (**medium user basket**)
- Vrijednosti korpe usluga mobilne telefonije za korisnike višeg nivoa potrošnje (**high user basket**)

NAPOMENA: Poslednji uporedivi podaci za zemlje okruženja i EU su iz izvještaja Cullen Internationala, objavljenog u aprilu 2013. godine, a biće ažurirani za potrebe ove informacije onda kada novi izvještaji budu dostupni.

Low-user korpe, odnosno korpe usluga mobilne telefonije za korisnike sa niskim nivoom potrošnje u toku mjeseca.

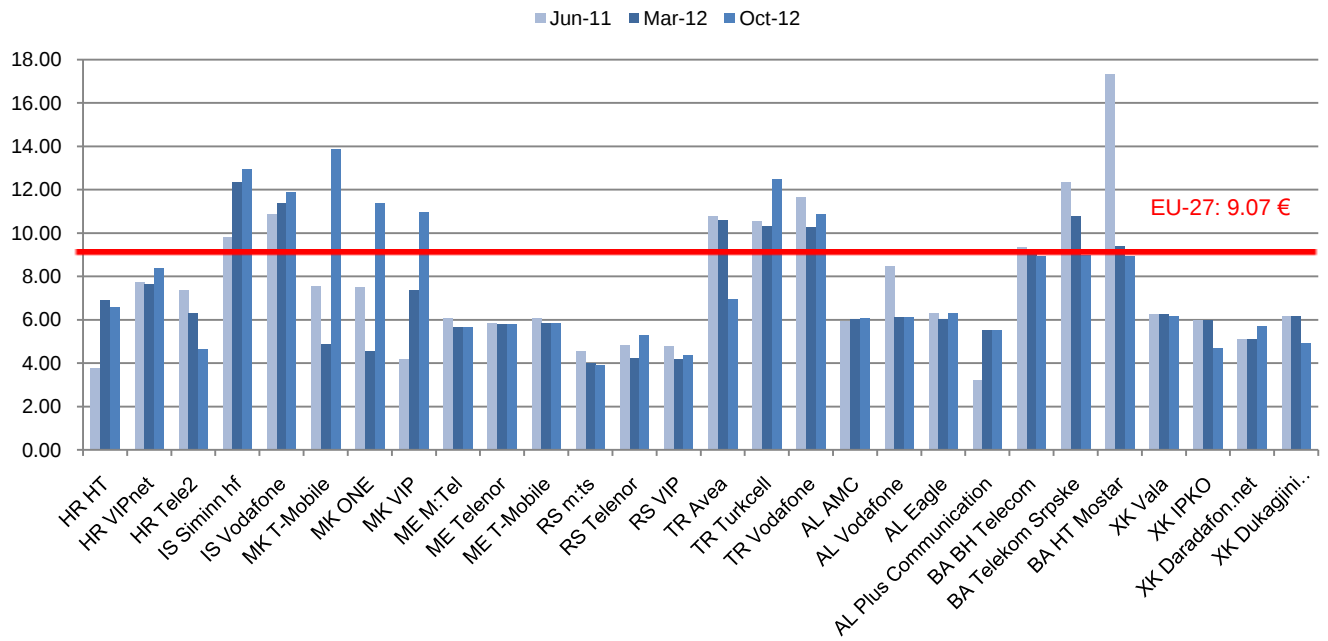
Ovakav korisnik je tipičan predstavnik učeničke, studentske ili penzionerske populacije, čije mjesečne potrebe za ovim vidom telefoniranja nijesu velike. Takođe, ni mjesečna primanja ove populacije nijesu prevelika, što uveliko limitira iznos koji su spremni da u toku mjeseca izdvoje za ove servise. Najčešće se ovakav korisnik odlučuje za pre-paid varijantu, kako bi mogao da ima kontrolu svoje potrošnje. Korektno je primjetiti da sva tri mobilna operatera očigledno uzimaju u obzir ovu činjenicu, pa su joj prilagodila svoju ponudu. Očigledno, da pojedini tarifni paketi ne predstavljaju adekvatan izbor za ovu kategoriju korisnika, iako nude određene pogodnosti po pitanju besplatnih minuta razgovora u mreži i prema drugim mrežama, odnosno određeni broj besplatnih SMS poruka. Razlog za pomenutnu neadekvatnost je u činjenici da takvi korisnici imaju toliko nizak nivo potrošnje da jednostavno ne stigne da iskoristi te pogodnosti tokom mjeseca.

Zemlja	Potrošačka korpa (cijene su u Eur sa PDV)		
	LOW USER BASKET		
	T-mobile	Telenor	Mtel
Crna Gora (avgust 2010)	6.4	5.7	5.7
Crna Gora (jun 2011)	6.1	5.8	6.1
Crna Gora (mart 2012)	5.8	5.8	5.6
Crna Gora (oktobar 2012)	5.8	5.8	5.6

Vrijednosti korpe usluga mobilne telefonije za korisnike sa niskim nivoom potrošnje (*low user basket*)

Treba napomenuti da je cijena ove OECD korpe u Crnoj Gori je ispod prosjeka ovih korpi u regionu (7.64 eura) a takođe i ispod prosjeka u državama Evropske unije (9.07 eura).

Kod ove korpe treba primjetiti da se za godinu dana zadržala otprilike na istom nivou za sva tri operatera u Crnoj Gori (smanjenje za T-Mobile i M:Tel, dok je za Telenor ostala na istom nivou), dok je unutar EU-27 ova korpa zabilježila značajan pad, od oko 20,51% (sa 11,41 EUR na 9,07 EUR).



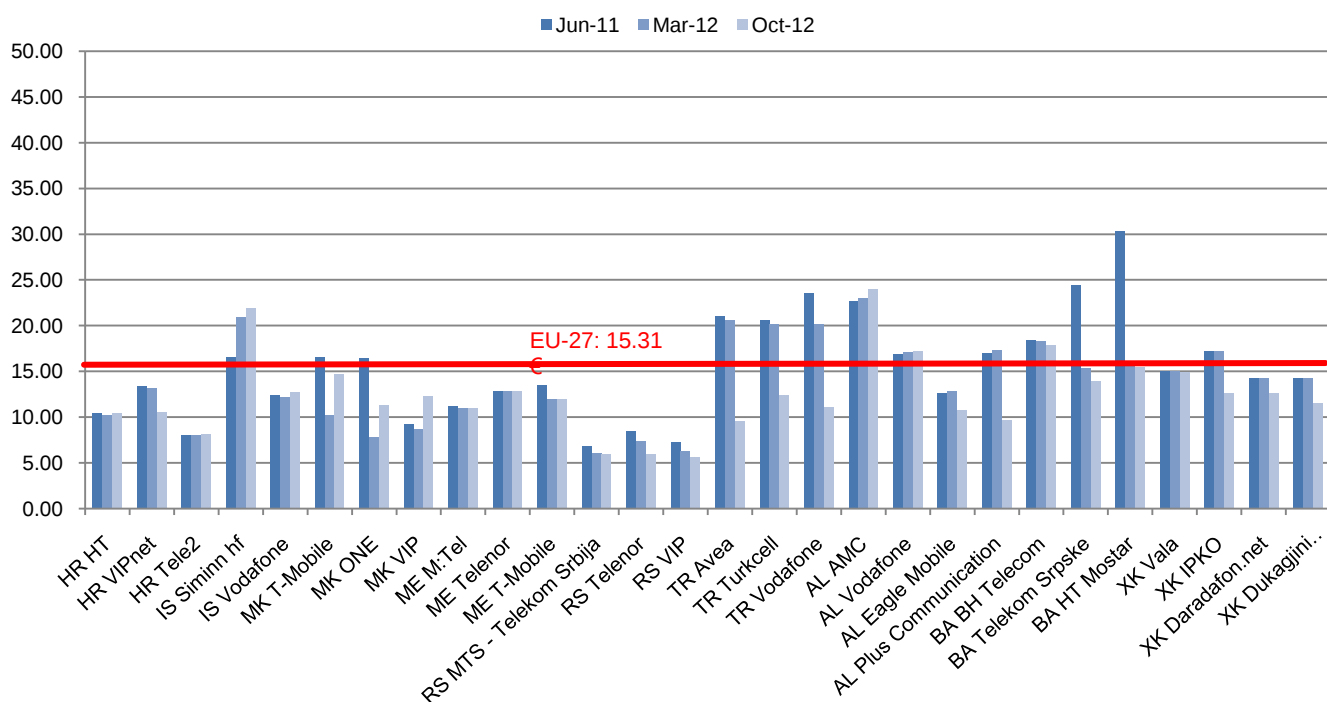
Medium-user korpe, odnosno korpe usluga mobilne telefonije za korisnike sa umjerenim nivoom potrošnje u toku mjeseca.

Ovakav korisnik je tipičan predstavnik radničke ili studentske populacije, čije mjesečne potrebe za ovim vidom telefoniranja prevazilaze one iz prethodne kategorije, a imaju takva mjesečna primanja koja mogu da podmire nešto veće izdatke. Iznos koji su spremni da u toku mjeseca izdvoje za ove servise je otprilike triput veći u poređenju sa korisnicima sa niskim nivoom potrošnje. Često se ovakav korisnik odlučuje za prepaid varijantu, kako bi mogao da ima kontrolu svoje potrošnje, ali je prisutno i opredjeljenje za post-paid varijante. Sva tri mobilna operatera uzimaju u obzir ovu činjenicu, pa su joj prilagodila svoju ponudu kroz obje vrste paketa (prepaid i postpaid).

Očigledno, da pojedini tarifni paketi ne predstavljaju adekvatan izbor za ovu kategoriju korisnika, iako nude određene pogodnosti po pitanju besplatnih minuta razgovora u mreži i prema drugim mrežama, odnosno određeni broj besplatnih SMS poruka. Razlog za pomenutnu neadekvatnost je u činjenici da takvi korisnici imaju toliko nizak nivo potrošnje da jednostavno ne stigne da iskoristi te pogodnosti tokom mjeseca, ali su dostupni paketi koji su bolje prilagođeni za takve korisnike. Ovo naročito važi za pakete koje je uveo T-mobile Crna Gora (Smart paketi). Gledano sa stanovišta korisnika sa umjerenim nivoom potrošnje, ovi paketi se nalaze u samom vrhu i predstavljaju optimalan izbor.

Zemlja	Potrošačka korpa (cijene su u Eur sa PDV)		
	MEDIUM USER BASKET		
	T-mobile	Telenor	Mtel
Crna Gora (avgust 2010)	18.0	17.7	15.4
Crna Gora (jun 2011)	13.5	12.9	11.2
Crna Gora (mart 2012)	12.0	12.8	11.0
Crna Gora (oktobar 2012)	12.0	12.8	11.0

Vrijednost korpe usluga za korisnike srednjeg nivoa potrošnje (*medium user basket*)



Iz grafika se vidi da su cijene ove OECD korpe u Crnoj Gori na nivou prosjeka ovih korpi u regionu (12.48 eura) a takođe i ispod prosjeka u državama Evropske unije (15.31 eura). Kod ove korpe treba primjetiti da se za godinu dana smanjila za sva tri operatora u Crnoj Gori, što je pratilo smanjenje u EU-27, gdje je ova korpa zabilježila značajan pad, od oko 20,47% (sa 19,25 EUR na 15,31 EUR).

High-user korpe, odnosno korpe usluga mobilne telefonije za korisnike koji imaju visok nivo potrošnje u toku mjeseca.

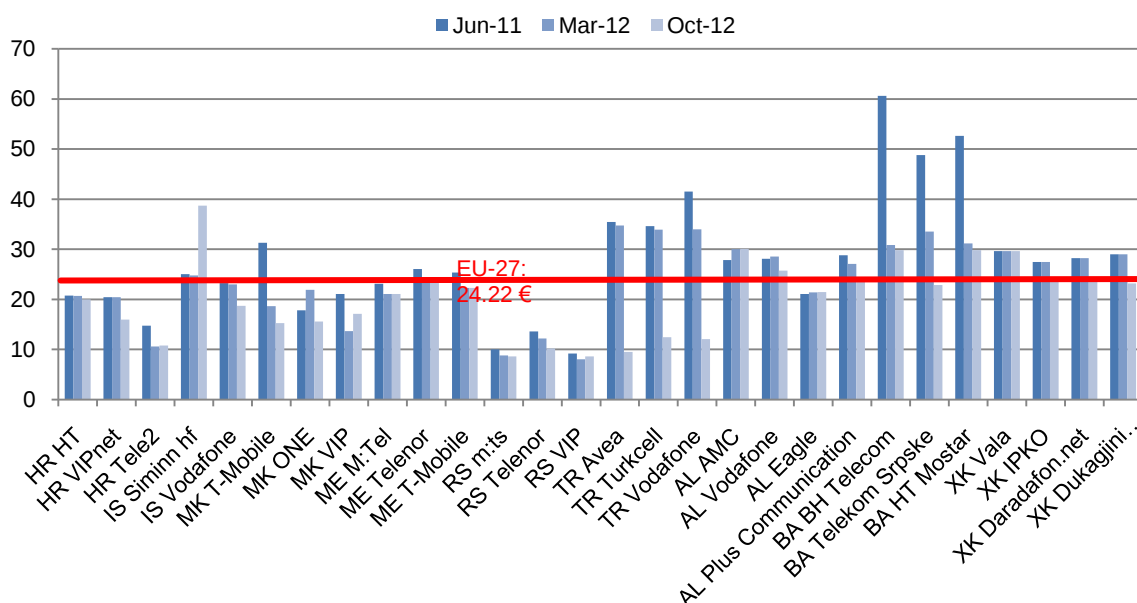
Ovo je tipičan poslovni korisnik, čije su mjesečne potrebe za ovim vidom telefoniranja velike i vezane za poslovne aktivnosti koje obavlja. Iznos koji ovakvi korisnici spremni da u toku mjeseca izdvoje za ove servise je otprilike duplo veći u poređenju sa korisnicima sa umjerenim nivoom potrošnje, tj. oko šest puta veći u poređenju sa korisnicima koji imaju nizak nivo potrošnje. Ovakav korisnik se najčešće odlučuje za postpaid varijantu, zbog mogućnosti plaćanja sa računa preduzeća.

Sva tri mobilna operatera uzimaju u obzir ovu činjenicu, pa su joj prilagodila svoju ponudu kroz post-paid pakete namijenjene za poslovne korisnike. Očigledno je da pojedini tarifni paketi nijesu dobar izbor za ovu kategoriju korisnika, prvenstveno pre-paid paketi, koji su namjenjeni za drugačiju populaciju. Ovakvi korisnici najčešće se opredjeljuju za pakete koji nude pogodnosti u vidu besplatnih besplatnih minuta razgovora u mreži i prema drugim mrežama, zbog velike potrošnje. Ovo naročito važi za pakete koje je nedavno uveo T-Mobile Crna Gora (Smart paketi). Gledano sa stanovišta korisnika sa visokim nivoom potrošnje, ovi paketi se nalaze u samom vrhu i predstavljaju optimalan izbor. Takođe su čest izbor Office paket T-Mobile Crna Gora i Business Active paket Telenora, zbog mogućnosti formiranja korisničkih grupa

od više pretplatnika sa popustima na ostvareni međusobni saobraćaj (čak i do 100%) i određenog broja VIP priključaka, zavisno od broja korisnika u grupi.

Zemlja	Potrošačka korpa (cijene su u Eur sa PDV)		
	HIGH USER BASKET		
	T-mobile	Telenor	Mtel
Crna Gora (avgust 2010)	29.7	31.6	31.9
Crna Gora (jun 2011)	25.4	26.0	23.1
Crna Gora (mart 2012)	22.3	23.6	21.1
Crna Gora (oktobar 2012)	22.3	23.6	21.1

Vrijednost korpe usluga za korisnike višeg nivoa potrošnje (high user basket)



Iz grafika se vidi da su cijene ove OECD korpe u Crnoj Gori iznad prosjeka ovih korpi u regionu (20.19 eura), ali ispod prosjeka u državama Evropske unije (24.22 eura). Kod ove korpe treba primjetiti da se za godinu dana smanjila za sva tri operatora u Crnoj Gori, što je pratilo smanjenje u EU-27, gdje je ova korpa zabilježila značajan pad, od oko 19,88% (sa 30,19 EUR na 24,22 EUR).

Podaci o smanjenju korpi usluga u 2012.godini u odnosu na prethodne godine jasno govore o povećanom interesovanju operatera za korisnike, što je posebno intenzivirano ulaskom trećeg operatera na tržište. Naime, svi novi paketi koji su uvedeni, uz razne pogodnosti u odnosu na postojeće, podrazumijevaju i potpisivanje korisničkih ugovora na duži vremenski period. Na taj način operateri žele da vežu korisnike

ugovorima za svoju mrežu i ostave što manje prostora konkurenciji. Kapaciteti tržišta Crne Gore su ograničeni, u pogledu broja novih korisnika, i skoro su dostigli svoj limit, tako da prihodi za operatere leže u zadržavanju postojećeg broja korisnika.

Treba istaći da u periodu od poslednjih godinu dana (između dva izveštaja Cullen Internationala) pad sve tri korpe mobilne telefonije u EU je iznosio cca. 20%, dok se korpe u Crnoj Gori nijesu smanjivale toliko izrazito. Smanjenje kod low-user korpi je minimalno (u prosjeku 4,5%), kod medium-user korpi veće (u prosjeku 4,8%) a kod high-user korpi najveće (u prosjeku 10,1%).

Na Crnogorskom tržištu mobilni operatori nude tarifne pakete koji u sebi sadrže govorne usluge (mobilne telefonije) i usluge interneta. Prednosti ovakve usluge jeste ispostavljanje samo jednog računa za sve stavke, kvalitet ponuđenih servisa i ukupna cijena vezanog paketa usluga.

3. ŠIROKOPOJASNI PRISTUP INTERNETU

Tokom 2012. godine nastavljen je rast broja širokopojasnih korisnika Interneta. Prema podacima Agencije, ukupan broj širokopojasnih priključaka u Crnoj Gori na kraju 2011. iznosio je 76.330, a ovaj parametar je bilježio konstantan rast tokom čitave 2011. godine. Ovakav trend rasta je nastavljen i tokom 2012. godine, tako da je prema podacima ove Agencije na kraju 2012. bilo ukupno 84.238 širokopojasnih priključaka u Crnoj Gori, nezavisno od upotrebljene tehnologije.

Korišćenje ADSL tehnologije i dalje predstavlja dominantan način za ostvarenje širokopojasnog pristupa (64.712 priključak na kraju 2011. godine, odnosno 69.608 na kraju 2012. godine), a u posmatranom periodu u Crnoj Gori ga je pružao isključivo Crnogorski Telekom. U istom periodu broj WiMax priključaka se kretao između granica od 7.000 do 8.000 korisnika (na kraju 2011. godine je iznosio 7.291, a na kraju 2012. godine 7.710), što je posljedica nedostatka interesovanja M:Tela, koji jedino pruža ovu uslugu za krajnje korisnike, za dodatnim ulaganjima u ovaj sistem.

Broj kablovskih priključaka je u stalnom rastu tokom posmatranog perioda, ali na žalost zanemarljivo nizak u odnosu na ostale načine pristupa, imajući u vidu da se kablovski operatori smatraju jedinom pravom alternativom u širokopojasnom pristupu u odnosu na ponudu incumbent operatora.

3.1 Cijene širokopojasnog pristupa Crnogorskog Telekoma

Tokom 2012. godine cijene širokopojasnog pristupa kod Crnogorskog Telekoma se nijesu mjenjale. Jedina promjena koja je bitna pomena se desila u aprilu 2010, kada je Crnogorski Telekom povećao brzine pojedinih paketa, tako da je korisnicima za isti iznos ponuđen dvostruko veći protok.

Crnogorski Telekom u ponudi za fizička lica ima sljedeće ADSL pakete (posebno ističemo tzv. FI@T pakete, sa neograničenim protokom), koji se nude uz minimalno trajanje korisničkog ugovora od 18 mjeseci, po sledećim cijenama (sa uključenim PDV-om):

Naziv paketa	Brzina	Protok	Cijena
Basic	do 1 Mbps / 128 kbps	1 GB	13.99 €
FI@T 2	do 2 Mbps / 256 kbps	Flat	19.99 €
FI@T 5	do 5 Mbps / 512 kbps	Flat	24.99 €
FI@T 7	do 7 Mbps / 768 kbps	Flat	44.99 €

Izuzev standardnih ADSL paketa, u ponudi su i FTTH širokopojasni paketi (usluga se pruža preko optičkog kabla, koji se dovodi do pretplatnikovih prostorija), koji se trenutno pružaju na odabranim lokacijama u Podgorici i na primorju, po cijenama:

Naziv paketa	Brzina	Protok	Cijena
Optika Basic	do 1 Mbps / 128 kbps	1 GB	13.99 €
Optika 20	do 20 Mbps / 2 Mbps	Flat	19.99 €
Optika 30	do 30 Mbps / 2 Mbps	Flat	24.99 €
Optika 40	do 40 Mbps / 2 Mbps	Flat	44.99 €

Crnogorski Telekom u ponudi za pravna lica ima isključivo ADSL pakete sa neograničenim protokom, koji se nude uz minimalno trajanje korisničkog ugovora od 12 mjeseci, po sledećim cijenama (sa uključenim PDV-om):

Naziv paketa	Brzina	Protok	Cijena
FI@T B4	do 4 Mbps / 512 kbps	Flat	30.00 €
FI@T B6	do 6 Mbps / 1 Mbps	Flat	50.00 €
FI@T B8	do 8 Mbps / 1 Mbps	Flat	65.00 €
FI@T B10	do 10 Mbps / 1 Mbps	Flat	80.00 €

Zasnivanje pretplatničkog odnosa kod Crnogorskog Telekoma uključuje cijenu izabranog modema (nezavisno od tipa modema) kao i cijenu instalacije ADSL modema u iznosu od 49.50 EUR, pri čemu se u ovom momentu ovi troškovi za FTTH priključke ne naplaćuju (promotivna akcija).

Cijene modema koje u svojoj ponudi ima Crnogorski Telekom ne zavise od toga da li se nude fizičkim ili pravnim licima, a date su (sa uključenim PDV-om) u sljedećoj tabeli:

Tip modema	Cijena
ADSL modem Tip 1 (Bridge mode connection, npr. D-link 360R)	17,50 EUR

ADSL modem Tip 2 (4-portni switch, npr. D-link DSL-2543B)	37,50 EUR
ADSL modem Tip 3 (4-portni switch + WiFi, npr. D-link DSL-2641B)	52,50 EUR
ADSL modem Tip 4 (home gateway)	45,00 EUR

Crnogorski Telekom takođe za korisnike (pravna i fizička lica) nudi tzv. triple-play pakete, odnosno pakete u kojima je istovremeno ponuđena usluga televizije, interneta i fiksnog telefona po pristupačnim cijenama. Svi ovi paketi su tipa post-paid, a neospornu prednost za korisnika predstavlja činjenica da na kraju obračunskog perioda dobija jedinstveni računa sa posebno iskazanom potrošnjom po svakoj od ovih usluga.

Novi Extra Trio paket Crnogorskog Telekom: Extra TV, ADSL i telefon:

Paket	TV	Internet	Telefon	Cijena
Extra Trio Mini	25 kanala iz regiona	ADSL basic (1Mbps, protok 1GB)	Komfor veće (neograničeni pozivi u T-Com mreži od 19-07, 100 min prema T-Mobile broju besplatno)	19.95€
Extra Trio Flat 2	57 kanala	ADSL Fl@t 2 (2Mbps, protok neograničen)	Komfor paket (neograničeni pozivi u T-Com mreži)	37.95€
Extra Trio Flat 5	57 kanala	ADSL Fl@t 5 (5Mbps, protok neograničen)	Komfor+ paket (neograničeni pozivi u T-Com mreži, 100 min prema fiksnoj mreži u Srbiji besplatno)	44.95€
Extra Trio Optika 20	57 kanala	Optika 20 (20/2 Mbps, protok neograničen)	Komfor paket (neograničeni pozivi u T-Com mreži)	37.95€
Extra Trio Optika 30	57 kanala	Optika 30 (30/2 Mbps, protok neograničen)	Komfor+ paket (neograničeni pozivi u T-Com mreži, 100 min prema fiksnoj mreži u Srbiji besplatno)	44.95€

Napomena: Trenutno se paketi Extra Trio koji internet korisniku pružaju preko FTTH priključka nude po istoj cijeni kao i odgovarajući paketi u kojima se internet pruža preko standardnog POTS priključka, pošto se radi o promotivnoj ponudi, koja se pruža samo dijelu korisnika, zavisno od lokacije. Za sada se optika nudi samo u pojedinim djelovima Podgorice i primorja, ali je za očekivati da će u narednom periodu Telekom početi sa ponudom ovog servisa i u ostalim djelovima Crne Gore.

3.2 Cijene širokopojasnog pristupa M:Tel-a

Na crnogorskom tržištu, M:Tel takođe nudi usluge širokopojasnog pristupa sa neograničenim protokom, po sledećim cijenama:

Brzina konekcije	512kbps/128kbps	1024kbps/256kbps	2048kbps/256kbps
Mjesečna pretplata za 12 mjeseci	22 €	35 €	43 €
Mjesečna pretplata za 24 mjeseca	20 €	33 €	41 €

Iznosi u gornjoj tabeli su iskazani sa uračunatim PDV-om. Instalaciona taksa se tokom 2010.godine naplaćivala u iznosu od 200Eur-a, sa mogućnošću plaćanja u 10 mjesečnih rata.

3.3 Cijene širokopojasnog pristupa internetu (ADSL) u poređenju sa regionom

Cijena mjesečne pretplate za 1 Mb/s u Crnoj Gori nudi se po cijeni koja je ispod prosjeka u regionu (14.43 eura), a upoređivanje sa zemljama EU nije moguće jer njihovi operatori ne nude internet servise po protoku od 1Mb/s.

- 5) U Crnoj Gori nudi se tarifni paket Crnogorskog Telekoma od 1 Mb/s u iznosu od 13.99 €,
- 6) U Srbiji se paket od 1 Mb/s nudi kod alternativnih operatora za 13.9 €,
- 7) U Makedoniji se paket od 1 Mb/s se nudi za 22.17 €.
- 8) U Bosni i Hercegovini se paket od 1Mb/s nudi za 10.17, 11.37 i 14.96 €, zavisno od operatora.

Cijena mjesečne pretplate za 2 Mb/s u Crnoj Gori nudi se po cijeni koja je u okviru prosjeka u regionu (17.40 eura), a upoređivanje sa zemljama EU nije moguće jer njihovi operatori ne nude internet servise po protoku od 2Mb/s.

- 6) U Crnoj Gori nudi se Flat tarifni paket Crnogorskog Telekoma od 2 Mb/s u iznosu od 20 €.
- 7) u Srbiji se paket od 2 Mb/s nudi kod Telkoma Srbije za 20.16 €, dok je kod alternativnih operatora u ponudi za 21.03 €
- 8) u Makedoniji se paket od 2 Mb/s ne nudi.
- 9) u Bosni i Hercegovini se paket od 2 Mb/s nudi za 14.96 € i 20.94 €, zavisno od operatora.
- 10) U Hrvatskoj se paket od 2 Mb/s nudi po cijeni od 10.92 €.

C) Informacija o parametrima kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži

Na osnovu clana 106 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Sluzbeni list CG", br.50/08, 70/09,49/10 i 32/11), Ministarstvo za informaciono drustvo i telekomunikacije je 26.01.2012.godine donijelo Pravilnik o kvalitetu javnih elektronskih komunikacionih usluga br. 052-01-191/1-12 (u daljem tekstu Pravilnik) koji je objavljen u Sluzbenom listu Crne Gore, br. 9/2012. Pravilnik propisuje parametre kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj i mobilnoj mrezi, metode mjerenja, nacin objavljivanja rezultata mjerenja, kao i vremenske periode u kojima se vrse mjerenja.

U skladu sa odredbama Pravilnika operatori su obavezni:

- da izvrse neophodne pripreme i vrse mjerenje parametara kvaliteta usluga, cije su definicije i metode mjerenja navedene u Prilozima 1 i 2 ovog pravilnika, pocev od 18.08.2012. godine;
- da dostave Agenciji dokumentaciju o nacinu mjerenja u roku od 30 dana prije pocetka mjerenja;
- da dostave Agenciji u roku od 30 dana od isteka kvartala izvjestaje o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga, iz Priloga 1 i 2 ovog Pravilnika;
- da objave na svojoj internet stranici izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta usluga, najkasnije do kraja januara tekuce za prethodnu godinu.

Izvjestaje o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga za I kvartal 2013.godine su dostavili sljedeci operatori:

1. IPMONT za fiksnu elektronsku komunikacionu mrezu (dopis broj 0102-83/15 od 09.04.2013. godine);
2. M:Tel za fiksnu i mobilnu elektronsku komunikacionu mrezu (dopis broj 0102-83/16 od 22.04.2013. godine);
3. Crnogorski Telekom za fiksnu i mobilnu elektronsku komunikacionu mrezu (dopis broj 010283/17 od 30.04.2013. godine);
4. BBM za fiksnu elektronsku komunikacionu mrezu (dopis broj 0102-83/19 od 08.05.2013. godine);
5. Telenor za mobilnu elektronsku komunikacionu mrezu (dopis broj 0102-83/20 od 10.05.2013. godine).

Vezano za obavezu da operatori na svojim internet stranicama objave izvjestaje o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga svi operatori su ispunili tu obavezu i objavili parametre kvaliteta na svojim Internet stranicama u dijelu koji sadrzi informacije za korisnike kako je Agencija od njih i zahtijevala. Takođe Agencija je na svojoj internet stranici u dijelu koji se odnosi na Zastitu korisnika/Kvalitet usluga, objavila uporedne preglede parametara kvaliteta servisa u fiksnoj i mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mrezi. Na osnovu dostavljenih izvjestaja napravljene su uporedne tabele vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj i mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mrezi za I kvartal 2013.godine, a takođe i uporedni pregled vrijednosti za IV kvartal 2012.godine i I kvartal 2013.godine. Tabele su date u prilogima :

- PRILOG 1: Pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mrezi za I kvartal 2013.godine;
- PRILOG 2: Pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mrezi za I kvartal 2013.godine;
- PRILOG 3: Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mrezi za IV kvartal 2012.godine i I kvartal 2013.godine;
- PRILOG 4: Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mrezi za IV kvartal 2012.godine i I kvartal 2013.godine.

Iz uporednih pregleda mozemo da zaključimo sledeće: Uporedni pregled parametara kvaliteta za fiksnu mrežu za I kvartal 2013.godine daje izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta javnih elekronskih komunikacionih usluga u fiksnoj mreži Crnogorskog Telekom i M:Tela. Od prikazanih parametara kvaliteta usluga, ovom prilikom ukazujemo na sledeće:

- Crnogorski Telekom je naveo dva podatka za parametar kvaliteta "Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju". Za vrijeme uspostavljanja usluga prenosa podataka navedeno je vrijeme 4,78 dana dok je za vrijeme uspostavljanja ostalih usluga u fiksnoj mreži navedeno vrijeme 15,72 dana. Kod fiksne mreže M:Tela ovaj parametar je 1 dan. Crnogorski Telekom je napravio mali pomak pa je to vrijeme smanjeno u odnosu na prethodni izveštaj kada je iznosilo 19,7 dana, dok kod M:Tela nije bilo promjena.
- Kod Crnogorskog Telekom parametar "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije -za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" je smanjen sa 67,45 sati na 33,2 sata, odnosno parametar "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije -za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" je sa 132,3 sata smanjen na 75,73 sat. Kod M:Tela ovi parametri su djelimicno povećani i iznose 11 sati (za prethodni kvartal je bilo 10 sati), odnosno 16 sati (za prethodni kvartal je bilo 14 sati), ali opet su nizi od parametara koje nudi Crnogorski Telekom.
- Parametar "Vrijeme odziva sluzbe za korisnike" kod Crnogorskog Telekom je 19 sekundi (prethodni izveštaj 29 sekundi), dok je kod M:Tel-a 18,3 sekunde (prethodni izveštaj 9,7 sekundi) . Crnogorski Telekom je znacajno popravio to vrijeme, dok ga je M:Tel prakticno duplirao.
- Parametar "Ucestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti racuna" kod Crnogorskog Telekom je sa 0,18% povećano na 0,23%, dok je kod M:Tel-a sa 0,26% smanjeno na 0,15%. - Parametar "Ucestalost neuspjelih poziva" je neznatno povećan kod oba operatora i iznosi kod Crnogorskog Telekom 0,009%, dok je kod M:Tel-a 0,077%.

Uporedni pregled parametara kvaliteta za mobilnu mrežu za I kvartal 2013.godine daje izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj mreži Telenora, Crnogorskog Telekom i M:Tela. Od prikazanih parametara kvaliteta ukazujemo na sledeće:

- Parametar "Vrijeme odziva sluzbe za korisnike" kod M:Tela iznosi 18,3 sekunde i znatno je nize nego kod Crnogorskog Telekom (29 sekundi) i Telenora (61 sekunda).
- Parametar "Ucestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti racuna" se kreće od 0,006% kod Telenora do 0,03% kod M:Tela i 0,45% kod Crnogorskog Telekom. U odnosu na prethodni kvartal M:Tel je znatno poboljšao ovaj parametar (prethodni izveštaj 0,24%).
- Parametar "Ucestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti racuna za prepaid korisnike" se kreće od 0,0001% kod Telenora do 0,02% kod Crnogorskog Telekom i 0,16% kod M:Tela. U odnosu na prethodni kvartal M:Tel je znatno poboljšao ovaj parametar (prethodni izveštaj 4,5%).
- Parametar "Ucestalost raskinutih veza" kod Crnogorskog Telekom je 0,21%, kod Telenora 0,31%, a kod M:Tela 0,54%. Svi operatori su poboljšali vrijednost ovog parametra u odnosu na prethodni kvartal.
- Parametar "Ucestalost neuspjelih poziva" se kreće od **0,11%** kod Telenora do **0,41%** kod Crnogorskog Telekom i **1,49%** kod M:Tela i u odnosu na prethodni kvartal znacajnu promjenu u smislu povećanja ovog parametra imamo jedino kod Crnogorskog Telekom .

PRILOG 1: Pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2013. godine:

Operator		Crnogorski Telekom	M:Tel
Parametar	Mjera	Statistika	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	15,72 (dani) 4,78 (dani) za Data servise	1 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% Nema ju targete u odnosu na koje su se obavezali prema korisniku	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 08 do 20 radnim danom	od 0 do 24 radnim danom
		od 08 do 14 subotom od do nedjeljom	od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	6 %	9,8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	33,2 (sati)	11 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	75,73 (sati)	16 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	34,61 (sati)	18,4 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	69,05 (sati)	26 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	% Nema ju targete u odnosu na koje su se obavezali prema korisniku	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom	od 0 do 24 radnim danom
		od 0 do 24 subotom	od 0 do 24 subotom
		od 0 do 24 nedjeljom	od 0 do 24 nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	19 (sekunde)	18,3 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	72,56%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	10 (sekunde)	18,3 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	72,56%
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u	% u posmatranom razdoblju	-	-

funkcija			
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,23%	0,15%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	-	-
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,009%	0,077%
Internet			
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka (download, upload)	Maksimalna brzina prenosa	5024/510 kbit/s	3876/724 kbit/s
	Minimalna brzina prenosa	4936/479 kbit/s	3874/720 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine prenosa	4980/499 kbit/s	3895/722 kbit/s
	Standardna devijacija brzine prenosa	83,72/17,99 kbit/s	6,31/1,75 kbit/s
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%	0%
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	11,964 (ms)	8,1 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	0,683 (ms)	0,75 (ms)

PRILOG 2: Pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2013.godine:

Operator		Crnogorski Telekom	M:Tel	Telenor
Parametar	Mjera	Statistika	Statistika	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	29 s	18,3 s	61 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	75%	72,56%	64,51%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	10 s	18,3 s	56 s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	72,56%	64,44%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,45%	0,03%	0,006%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,02%	0,16%	0,0001%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,21%	0,62% (GSM) 0,54% (WCDMA)	0,31%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0%	0,385%	1,58%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	7 s	3,2 s	4,28 s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0%	1,84%	2,67%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	55 s	29 s	28,3 s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,41%	1,49%	0,11%
1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	2,59%	0%	0%

PRILOG 3: Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2012.godine i I kvartal 2013.godine

Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži					
Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom		M:Tel	
		IV kvartal 2012	I kvartal 2013	IV kvartal 2012	I kvartal 2013
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluga na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	19,7 (dani) 4,56 (dani) za Data servise	15,72 (dani) 4,78 (dani) za Data servise	1	1
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% Nemaju targete u odnosu na koje su se obavezali prema korisniku	% Nemaju targete u odnosu na koje su se obavezali prema korisniku	99%	99%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 8 do 20 radnim danom	od 8 do 20 radnim danom	od 0 do 24 radnim danom	od 0 do 24 radnim danom
		od 8 do 14 subotom	od 8 do 14 subotom	od 0 do 24 subotom	od 0 do 24 subotom
		od do nedjeljom	od do nedjeljom	od 0 do 24 nedjeljom	od 0 do 24 nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	4,74%	6%	8,3%	9,8%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	67,45 (sati)	33,2 (sati)	10 (sati)	11 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	132,3 (sati)	75,73 (sati)	14 (sati)	16 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	75,3 (sati)	34,61 (sati)	15,6 (sati)	18,4 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	138,38 (sati)	69,05 (sati)	24 (sati)	26 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	% Nemaju targete u odnosu na koje su se obavezali prema korisniku	% Nemaju targete u odnosu na koje su se obavezali prema korisniku	%	%

	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom	od 0 do 24 radnim danom	od 0 do 24 radnim danom	od 0 do 24 radnim danom
		od 0 do 24 subotom	od 0 do 24 subotom	od 0 do 24 subotom	od 0 do 24 subotom
		od 0 do 24 nedjeljom	od 0 do 24 nedjeljom	od 0 do 24 nedjeljom	od 0 do 24 nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	29 (sekunde)	19 (sekunde)	9,7 (sekunde)	18,3 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	63%	74%	85,24%	72,56%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	11 (sekunde)	10 (sekunde)	9,7 (sekunde)	18,3 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	76%	78%	85,24%	72,56%
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%	%	%	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	0,18%	0,23%	0,26%	0,15%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	% nemaju podatak	% nemaju podatak
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,007%	0,009%	0,0744%	0,0770%

Internet					
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka (download, upload)	Maksimalna brzina prenosa	5072,625/505,16 kbit/s	5024,3/510,794 kbit/s	3898,88/726,96kbit/s	3876,96/724,28kbit/s
	Minimalna brzina prenosa		4936,327/479,029 kbit/s		
		4792,24/481,94 kbit/s		3881,92/723,44kbit/s	3874,16/720,41kbit/s
	Srednja vrijednost brzine prenosa	4953,0475/499,5993 kbit/s	4980,3135/499,2049 kbit/s	3894,42/725,2kbit/s	3895,41/722,36kbit/s
	Standardna devijacija brzine prenosa	39,45641/19,20978 kbit/s	83,72/17,99 kbit/s	6,25/1,76kbit/s	6,31/1,75kbit/s
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%	0%	0%	0%
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja				
		11,796 (ms)	11,9645 (ms)	8,2 (ms)	8,1 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	0,684 (ms)	0,6828 (ms)	0,72 (ms)	0,75 (ms)

D) Informacija o ostvarivanju prava korisnika i zaštita interesa korisnika

Pitanje zaštite korisnika javnih komunikacionih usluga je regulisano Zakonom o elektronskim komunikacijama ("Sl. list CG", br. 50/08, 53/09, 70/09, 49/10, 32/11 i 40/11). Korisnik javnih komunikacionih usluga ima pravo na:

- pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži u roku od osam dana, od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za isti,
- korišćenja usluga elektronskih komunikacija javno deklarisanog kvaliteta, raspoloživosti i sigurnosti,
- detaljan, raščlanjen račun sa cijenom elektronskih komunikacionih usluga u formi koja omogućava kontrolu utroška,
- zaštitu tajnosti elektronskih komunikacija, osim u slučajevima propisanih zakonom,
- prava koja proističu iz drugih zakona koji uređuju pitanja zaštite potrošača, ako ovim zakonom nije drugačije propisano.

Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta usluga korisnik podnosi operatoru odmah po utvrđivanju istih, dok prigovor na iznos računa, korisnik podnosi operatoru u roku od osam dana od prijema računa, u pisanoj formi. Operator odlučuje o prigovoru u roku od osam dana od dana prijema prigovora i odluku donosi u pisanoj formi. Ukoliko operator odbije prigovor ili ne odluči u roku od osam dana od dana podnošenja prigovora, korisnik može podnijeti žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, koja će u roku od 15 dana odlučiti po prigovoru. Na odluku Agencije može se izjaviti žalba Ministarstvu za informaciono društvo i telekomunikacije u roku od 15 dana od dana prijema odluke.

Analizom broja podnijetih žalbi u 2012. godini, utvrđeno je da je povećan broj istih u odnosu na predhodnu godinu i žalbe se u većini odnose na visinu računa za korišćenje usluga operatora, i to za usluge rominga i interneta, kao i na iznos obračuna usluga pri korišćenju najnovijih telefona, sa android platformom i i-phone telefona.

Stim u vezi, Agencija je u februaru 2013. godine donijela Rješenja o izmjeni i dopuni Opštih uslova zasnivanja pretplatničkog odnosa, kojim je obavezala sve operatore, da u cilju zaštite prava i interesa korisnika, obavijeste korisnike na primjeren način (SMS-om ili pozivom korisnika) o netipičnoj (neželjenoj) potrošnji, nakon čega bi operatori ograničavali korišćenje usluga, uz njihovu saglasnost.

Takođe, Agencija je obezbijedila direktan telefon za kontakt sa korisnicima, kao i posebnu adresu na zvaničnom web sajtu Agencije www.ekip.me (»Korisnici pitaju«), tako da je u najkraćem roku dostavljan odgovor na postavljena pitanja korisnika i direktnim kontaktima sa operatorima, zajednički rješavala pojednane prigovore korisnika.

Agencija je u ovoj godini nastavila aktivnosti definisanih Akcionim planom za realizaciju Nacionalnog programa zaštite potrošača 2010. - 2012. godina, kao i Nacionalnim programom zaštite potrošača 2012. - 2015. godina, koji je usvojen od strane Vlade Crne Gore oktobra 2012. godine. U okviru tih aktivnosti Agencija je, redovno dostavlja podatke o aktivnostima preduzetim od strane Nadzora Agencije i podatke o broju primljenih žalbi od strane korisnika na odluke operatora, kao i podatke o broju donijetih odluka po žalbama.

U cilju informisanosti korisnika elektronskih komunikacionih usluga, Agencija je u kontinuitetu dostavljala saopštenja različite sadržine sredstvima informisanja i učestvovala u svim kontakt emisijama koje su organizovali lokalni i regionalni mediji. Takođe je sa Centrom za zaštitu potrošača štampala liflet »Mobilni telefoni i bazne stanice«, kojim je upoznala korisnike o značaju, bezbjednosti i mjerama koje treba preduzeti pri korišćenju mobilnih uređaja a sa NVO »Ecom« štampan je liflet »Uputstvo za korisnike mobilnih komunikacionih usluga«, kojim su svi korisnici upoznati o načinu kako postati korisnik, pravima, kvalitetu usluga koje mora pružiti operator, zaštitu privatnosti i ostalim pravima, prilikom korišćenja javnih elektronskih komunikacionih usluga, koji su preko štampanih medija distribuirani korisnicima i svim zainteresovanim.

Što se tiče obaveze iz člana 102 Zakona o elektronskim komunikacijama, koja se odnosi na davanje saglasnosti na tipske pretplatničke ugovore od strane Savjeta, Agencija je na svojoj zvaničnoj web stranaici objavila tipske pretplatničke ugovore na koje je dala saglasnost, a operatori su takođe obavezni da prilikom promjena cijena ugovorenih usluga, iste objave u skladu sa članom 4 Odluke o načinu objave informacija o cijenama, tarifama i opštim uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacionih usluga ("Sl. list CG", br.21/10), koju je donijela Agencija.

E) Informacija o preduzetim mjerama radi sprječavanja mogućeg izmještanja servisa telekomunikacionih operatora van granica Crne Gore

Agencija, u skladu sa članom 31 Zakona o elektronskim komunikacijama, vrši upis u registar svih pravnih i fizičkih lica koja namjeravaju da pružaju elektronske komunikacione usluge u skladu sa podnijetom prijavom. Upisom u registar, svi operatori stiču prava i obaveze koje su utvrđene Zakonom, pri čemu nadzor nad primjenom odredbi zakona sprovodi Agencija vršenjem stručnog nadoza nad radom operatora.

Kada je u pitanju izmještanje pojedinih elemenata/funkcionalnosti elektronskih komunikacionih mreža van Crne Gore, a samim tim i izmjena režima pružanja javnih elektronskih komunikacionih usluga korisnicima, Agencija ističe da je u prethodnom periodu dobila od operatora nekoliko zahtjeva ovog tipa. Zahtjevi koje je Agencija dobila su sljedeći:

- Crnogorski Telekom a.d. je, u septembru 2009. godine, dostavio Agenciji zahtjev za izmještanje MMS Centra u Hrvatsku. Agencija je Rješenjem, br. 01-1440/7 od 09.10.2009. godine, odbila zahtjev za izmještanjem MMS Centra Crnogorskog Telekomu u Hrvatsku, zbog kršenja odredbi člana 24 i 134 Zakona o elektronskim komunikacijama.

- Telenor d.o.o. je, u oktobru 2011. godine, dostavio Agenciji informaciju o namjeri da rad centra za pružanje informacija korisnicima i podrške telefonskim putem (Call Centar) realizuje u saradnji sa Telenorom Srbija, tj. da izmjesti ovaj centar o Srbiju. Agencija je dopisom, br. 0102-4530/2 od 20.10.2011. godine, obavijestila Telenor da izmještanje centra za pružanje informacija korisnicima i podrške telefonskim putem (Call centar) nije u skladu sa članom 24 Zakona o elektronskim komunikacijama, kako bi se omogućio potpuni nadzor i regulatorna kontrola od strane nadzornih organa.

- U decembru 2012. godine, Telenor d.o.o. je obavijestio Agenciju o planu da obezbijedi rezervnu lokaciju koja bi omogućavala pružanje usluga korisnicima za slučaj većeg ispada mreže u slučaju vanrednog stanja, prirodnih i drugih vanrednih okolnosti, koju bi realizovao u Telenoru Srbija. Agencija je dopisom, br. 0402-6748/2 od 20.12.2012. godine, obavijestila da takav plan realizacije rezervne lokacije nije u skladu sa članom 24 stav 2, članom 128 stav 1 alineja 3 i članom 134 stav 1 tačke 7, 9 i 10 Zakona o elektronskim komunikacijama.

Dakle, Agencija je negativno odgovorila na sve zahtjeve ili planove da se pojedini elementi/ funkcionalnosti elektronskih komunikacionih mreža izmjesti van Crne Gore.

Pored toga, Agencija je vršenjem stručnog nadzora ustanovila da je MMS Centar Mtela-a smješten van Crne Gore. Rješenjem nadzornika za elektronske komunikacije, br. 0801-6224/1 od 09.11.2012. godine, je naloženo da Mtel usaglasi svoje poslovanje sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama, tj. da svoj MMS Centar (uređaje i opremu potrebne za pružanje MMS usluga) locira na teritoriji Crne Gore.

Na osnovu navedenog može se zaključiti da je Agencija preduzela sve mjere koje su u njenoj nadležnosti da bi operatori gradili, održavali elektronske komunikacione mreže i pružali elektronske komunikacione usluge u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama.

Kada su u pitanju promjene u organizaciji poslovanja Telenora Crne Gore d.o.o. i ostalih operatora elektronskih komunikacionih mreža i pružanja elektronskih komunikacionih usluga, Agencija nema nadležnosti da utiče na takve odluke operatora.